



الأدلة والمعلومات

دليل الكتابة الإدارية

تحرير:
د. سالم بن وصيل السميري

تأليف:

د. سالم بن وصيل السميري — **د. عبدالعزيز بن عبدالله الخراشي**

د. سعود بن سليمان اليوسف — **د. محمد بن سليمان القسومي**



الأدلة والمعلومات ٢٦

دليل الكتابة الإدارية

تحرير
د.سالم بن وصيل السميري

تأليف

د.سالم بن وصيل السميري
د.عبدالعزيز بن عبدالله الخراشي
د.سعود بن سليمان اليوسف
د.محمد بن سليمان القسومي

١٤٤١هـ - ٢٠٢٠م





دليل الكتابة الإدارية

الطبعة الأولى
١٤٤١ هـ - ٢٠٢٠ م

المملكة العربية السعودية – الرياض
ص.ب ١٢٥٠٠ الرياض ١١٤٧٣
هاتف:٠٠٩٦٦١١٢٥٨٧٢٦٨ – ٠٠٩٦٦١١٢٥٨١٠٨٢
البريد الإليكتروني: nashr@kaica.org.sa

مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي لخدمة اللغة العربية، ١٤٤١هـ.
فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر
السميري،. سالم بن وصيل
دليل الكتابة العربية./ سالم بن وصيل السميري. – الرياض، ١٤٤١هـ
..ص؛ .. سم
ردمك: ٢ -٦٦- ٨٢٢١- ٦٠٣- ٩٧٨
١– كتابة التقارير أ. العنوان
ديوي ٦٥٨,٧٨ ١٤٤١/٥١١٣
رقم الإيداع: ١٤٤١/٥١١٣
ردمك: ٢ -٦٦- ٨٢٢١- ٦٠٣- ٩٧٨

التصميم والإخراج
دار وجوه للنشر والتوزيع
Wojooh Publishing & Distribution House
www.wojoooh.com
المملكة العربية السعودية – الرياض
الهاتف:4562410 الفاكس:4561675
للتواصل والنشر:
info@wojoooh.com



كلمة المركز

الحمد لله خلق الإنسان وميزه بالبيان، وأنزل بالعربية خير كتبه وخاتم رسالاته، وبعد:

يعمل (مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي لخدمة اللغة العربية) في شتى المجالات التي من شأنها تعزيز استعمال العربية استعمالاً صحيحاً، ورفع شأنها، وتحسين بيئة العمل المستخدمة لها، والتأكيد على أولوية التزام جميع الجهات في البلدان العربية باستخدام العربية، والاكتفاء بها في المراسلات الإدارية، وتطوير المهارات اللغوية للإداريين، بحيث يكون المنتج اللغوي الصادر عن الإدارات معبّراً عن الجودة، وقائداً لها.

وفي هذا السبيل يصدر المركز هذا الدليل الذي هو بين يديك؛ ليكون دليلاً سهل الاستعمال، قريباً من جميع الكتّاب المتخصصين في العربية وغير المتخصصين، كما يمكن أن يكون مستنداً أساسياً للمدربين اللغويين الذين يطورون المهارات اللغوية للإداريين في القطاعات المختلفة.

وقد اختار المركز لتحبير هذا الدليل نخبة من الأساتذة الذين يجمعون بين عمق التخصص في (التحرير العربي) وبين الممارسة التدريبية اللغوية للإداريين؛ ويهدف المركز من هذا الانتقاء أن يكون الدليل دليلاً شاملاً كافياً مغنياً عن غيره.

والجدير بالإشارة أن هذا الدليل يأتي في سياق عمل متصل قدمه المركز لمختلف الجهات الحكومية؛ حيث عقد المركز عدة دورات تدريبية للإداريين، وخصّص بعضها لكبار الإداريين في مكاتب الوزراء والمسؤولين؛ إيماناً من المركز بأن المنتج اللغوي حلقة مهمة من حلقات الضبط الإداري، وواجهة أولى يقيّم بها المستفيدون من الخدمات الإدارية أداءَ الجهات التي يتعاملون معها؛ لأن جودة اللغة دليل على الاعتناء بالجودة الشاملة، كما أن القصور اللغوي قد يؤدي إلى أخطاء إدارية ناتجة عن عدم فهم المقصود.

ويقدّم المركز شكره وتقديره للأساتذة المؤلفين، وعلى رأسهم د.سالم السميري ، الذين عملوا عملاً متواصلاً ودؤوباً لإنتاج هذا الجهد المعرفي الثري، ويدعو المركز جميع الإداريين إلى الاستفادة من هذا الدليل، كما يدعو جميع المختصين إلى التواصل معه لبناء المشروعات اللغوية الثرية.

وفق الله الجميع وسدّد الخطى.

الأمين العام

أ.د. محمود إسماعيل صالح

مقدمة الدليل

الحمد لله حمداً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، والصلاة والسلام على أشرف خلقه محمدٍ وعلى آله وصحبه، أما بعدُ:

فالكتابة لازمت الإنسان منذ أن خَطَا خطواته الأولى على الأرض، وترقّت برقيّه في سُلّم سلوكه المعيشي وتطور حضارته، حيث كانت النقوش الثابتة على الصخور والجلامد وسيلته في التواصل مع ذاته أولاً ومع غيره ثانياً. أمَّا مع ذاته؛ فلأنه كان بحاجة إلى ما يرشده إلى حدود مستوطنته، أو إلى طريق إيابه إليها في روحاته وأسفاره، كما كان في حاجة إليها في تسجيل مشاهداته، وأما في تواصله مع الآخرين؛ فلأن غريزته في البقاء كانت تحتّم عليه إحاطة مستوطنته بشواهد ورجوم تحذِّران الصائل، وتدفعان صولته.

ومع توسع حياة الإنسان في مجالاته المختلفة ازدادت حاجته إلى التدوين، فابتكر أنظمةً كتابية تلبي احتياجاته، كما اخترع أدواتها المساندة لها (كالأقلام والمحابر، والورق) وذلك عبر تاريخ طويل لا يسع المقام للحديث عنه. ولا ريب في أنَّ المجال الإداري كان في مقدمة تلك المجالات الحياتية التي ارتبطت

بالتدوين والكتابة، وبخاصة بعد أن ترقى الإنسان وتحول من نظام القبيلة إلى نظام الدولة؛ فراح يُنشئ الدواوين، ويخط المدن، ويبني هياكل إدارية لدولته. وحتى تضطلع تلك الدواوين والإدارات بمهامها المنوطة بها وضع لها خرائط اتصالية، تسهِّل تبادل المعلومات داخلياً وخارجياً، وتحفظها عند الحاجة إلى الرجوع إليها.

هذه الخرائط الاتصالية هي ما نطلق عليه (الاتصال الإداري)، الذي جعل من الكتابة أساساً للتواصل الرسمي، واعتمد عليها اعتماداً يكاد يكون كلياً، بدءاً من تدوين الملحوظات التذكيرية اليسيرة، وانتهاءً بالمراسيم والقرارات العليا. وعلى الرغم من أهمية الكتابة في العمل الإداري، فإنَّ الاتصال الكتابي - في الواقع - لا يقف عند الكتابة بمفهومها الضيق، الذي لا يتجاوز التدوين والخط بالقلم، وإنَّما تتجاوزه إلى عمليات إدارية أخرى أكثر تعقيداً، من هنا ظهر مصطلح (التحرير الإداري)؛ ليكون دالاً على الكتابة في المجالات الإدارية وآدابها وعملياتها كافة.

ووعياً من مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي لخدمة اللغة العربية بوظيفته في خدمة العربية، وتعزيز استخداماتها في الميادين كافة؛ جاءت فكرة إعداد دليل مرجعي للكتابة الوظيفية في المؤسسات الحكومية والأهلية في المملكة العربية السعودية، يلبي حاجة الموظفين المشتغلين في إعداد المكاتبات الإدارية إلى دليل علمي ميسر، يُرجع إليه في توحيد الرسم الكتابي العربي في المملكة العربية السعودية، وحاجتهم كذلك إلى بيان أدبيات الكتابة الوظيفية باللغة العربية شكلاً ومضموناً، وفق الضوابط الآتية:

- الدليل يبتعد عن الصبغة الأكاديمية والمعلومات النظرية التفصيلية، ويميل -غالباً- إلى التطبيق؛ لذا لم نعتمد في هذا الدليل على النقل الحرفي والاقتباسات المباشرة من المصادر والمراجع، إلا في مواضع

قليلة جداً، ولتمييزها؛ وضعنا بجانبها مصدرها بين قوسين. على أننا لم نُغفل في نهاية كل موضوع سرد أبرز المراجع التي أفدنا منها بأي شكل من الأشكال.

- يعتمد على القولبة والنمذجة، والقوالب الجاهزة (خطاب كامل أو جمل جاهزة).
- يفيد من التجارب الكتابية السابقة ولا يسير على خطاها.
- يعتمد على إطارين مرجعيين، هما: الإطار العلمي اللغوي، والإطار القانوني التنظيمي في المملكة العربية السعودية (القرارات والتعميمات الخاصة بالكتابة والمراسلات الإدارية).

ولتحقيق هذه الغاية النبيلة كوَّن المركز فريقاً علمياً، يجمع أعضاؤه بين الخلفية العلمية النظرية (عبر عملهم في الجامعة وتدريسهم لمقررات التحرير والمهارات الكتابية)، والممارسة الإدارية العملية (عبر ممارستهم العمل الإداري، وتقديمهم الدورات التدريبية للموظفين في هذا المجال). ويتكون الفريق من:

١- الدكتور سالم بن وصيل السميري (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)، وقد أُسنِدت إليه رئاسة الفريق وتحرير الدليل، بالإضافة إلى الكتابة في الموضوعات الآتية: اللغة، والكتابة، والاتصال (بنوعيه: الاتصال العام، والاتصال الإداري)، والتحرير الإداري، وعناصر بناء النص المكتوب.

٢- الدكتور سعود بن سليمان اليوسف (الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني)، وتولى الكتابة في موضوع (أسس الرسم الإملائي العربي) إضافة إلى المشاركة في أعمال المراجعة.

٣- الدكتور عبدالعزيز بن عبدالله الخراشي (جامعة الملك سعود)، وتولى الكتابة في موضوع (من أشكال الكتابة الإداريّة: المقوّمات والسّمات) إضافة إلى المشاركة في أعمال المراجعة.

٤- الدكتور محمد بن سليمان القسومي (جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية)، وتولى إعداد الملاحق، بالإضافة إلى المشاركة في أعمال مراجعة الدليل.

وختاماً يطيب لي أن أتقدم بالشكر والامتنان إلى القائمين على مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي لخدمة اللغة العربية- وعلى رأسهم معالي وزير التعليم المشرف العام على المركز، وسعادة رئيس مجلس الأمناء، وسعادة الأمين العام- على جهودهم الدؤوبة في خدمة اللغة العربية، وتمكين حضورها على المستوى الدولي، وتعزيز التواصل بوجهها الفصيح الوضّاء على المستوى المحلي والإقليمي في كافة المجالات، سائلاً الله -عز وجل- أن يكلل جهودهم بالتوفيق والسداد، كما أسأله - سبحانه- أن يكون ما قدّمناه في هذا الدليل مفيداً محققاً الغاية التي أُعدَّ من أجلها.

والله ولي التوفيق.

المحرر

د.سالم بن وصيل السميري

اللغة

اللغة ومفهومها:

اللغة نظام من الرموز والإشارات التي تكوِّن في النهاية إحدى أدوات المعرفة، وهي إحدى أهمّ وسائل الاحتكاك والتفاهم والتواصل في شتّى ميادين الحياة بين الأفراد في المجتمع، وبدونها يتعذّر التواصل الإنساني على مختلف المستويات: الفردية، والمجتمعية، والمؤسسية، والدولية، والعالمية. واللغة هي الإنسان ووطنه الأوّل، وناتج التفكير الإنساني، وهي ما يميّز القدرة الإنسانيّة عن الحيوانية، حيث إنّها ثمرة العقل، والعقل يترك أثراً غير أنه أثرٌ غير مرئي.

لقد عرّفت اللغة قديماً بأنّها: مجموعة أصوات، يعبّر بها الفرد عن أغراضه واحتياجاته. وعلى الرغم من قدم هذا التعريف فإنَّ التعريفات الحديثة لهذا المصطلح لم تستطع تجاوز موضوعيّته. فعلماء النفس عرّفوا اللغة بأنّها: مجموعة من الإشارات الصالحة للتعبير عن حالات الإنسان الفكريّة، والإراديّة، والعاطفيّة (الشعور)، وبأنّها: الوسيلة التي يمكن عبرها تحليل الصور، والأفكار الذهنيّة إلى خصائصها أو أجزائها، التي تمكّن من تركيب الصورة أو الفكرة مجدداً في أذهاننا وأذهان من حولنا، وذلك عبر تأليف كلماتٍ وترتيبها في وضعٍ خاص.

وظائف اللغة:

حدد اللغوي واللساني الروسي رومان جاكبسون ست وظائف تؤديها اللغة (أيُّ لغة)، وهي وظائف ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالعناصر الأساسية لأيِّ عملية تواصل لغوي، هذه العناصر هي: المرسِل (المتكلم/ الكاتب)، والمرسَل إليه (المتلقي/ المستمع/ القارئ)، والرسالة (الحديث/ المادة المكتوبة)، والقناة (المقابلة/ الهاتف/ الورق/ البريد الإلكتروني...)، والمرجع (أي السياق الذي يحدد مفهوم الرسالة)، والسنن/ الشفرة (أي القواعد والقوانين التي تحكم

اللغة وطرائق تركيبها). وللتوضيح أكثر، نقول: يرسل المرسِل رسالةً إلى المرسَل إليه، تتضمن هذه الرسالة موضوعًا أو مرجعًا معينًا، وبلغة يفهمها كل من المرسل والمتلقي، ولكل رسالة قناة حافظة (كالظرف بالنسبة للرسالة الورقية، والأسلاك الموصلة بالنسبة للهاتف والكهرباء، واللغة بالنسبة لمعاني النص الإبداعي).

وبناءً على هذا فإنَّ اللغة ذات بعد لساني وظيفي، ولها ستة عناصر -كما سلف- وست وظائف، وذلك على النحو الآتي:

١ - **الوظيفة التعبيرية (الانفعالية):** وتتمحور هذه الوظيفة في المرسِل بوصفه الطرف الأول في عملية التواصل، حيث يسعى إلى إيصال معلومة إلى الطرف الثاني (المرسَل إليه)، وهذه المعلومة بإمكان المرسِل أن يعبِّر عنها بأشكال تعبيرية وانفعالية متعددة، وفي هذه الوظيفة يبرز ضمير (أنا)، على نحو ما نجد - مثلاً - في التظلم، والشكوى، والاستعطاف، والطلبات (الترقية، الإجازة، النقل...)، والاعتذار... وغيرها.

٢ - **الوظيفة الإفهامية (التأثيرية):** وترتبط بالمرسَل إليه (المتلقي)، حيث تُسْتَثمر طاقات اللغة وإمكاناتها الأسلوبية بقصد لفت انتباه المتلقي بإفهامه المعلومة التي تتضمنها الرسالة، ثمّ التأثير فيه واستمالته؛ لذا يبرز ضمير (أنتَ/ أنتِ) في الرسالة، كما نجد ذلك بوضوح في رسائل التحريض، والخطب السياسية، وشعر المدح، والبيانات الحربية، والإعلان، والعروض التسويقية... وغيرها.

٣- **الوظيفة الجمالية (الشعرية):** وتتعلق هذه الوظيفة بالرسالة ذاتها، وهذه الوظيفة لا تقتصر على الشعر - كما يوحي اسمها بذلك - وإنما تشمل أنواع الرسالة جميعاً، وتعمل هذه الوظيفة على إبراز قيمة الكلمات والأصوات والتراكيب في ذاتها، وإكسابها قيمة مستقلة عن العوامل

الجمالية التي تكون خارج الرسالة (النص). ويتضح التركيز على تجلية هذه الوظيفة والوقوف على معالمها في حقل الدراسات النقدية والأدبية.

٤- **الوظيفة المرجعية (التعيينية، المعرفية، الوضعية):** وتتصل هذه الوظيفة بالمرجع (السياق)، حيث إنَّ اللغة تقوم بتوظيف العلاقة القائمة بين علامات الرسالة (الألفاظ والتراكيب) وما تحيل إليه في العالم الخارجي المتجسد في المرجع أو سياق التخاطب، وتهدف هذه الوظيفة بأيسر تعبير إلى الإجابة عن السؤال: ما الغرض من التواصل؟ من ثَمَّ فإنَّ الغاية من هذه الوظيفة هي (الإبلاغ) و(الإخبار)؛ لذلك فهذه الوظيفة نجدها في كل الأشكال التواصلية، إذ لا بد من وجود مصدر أو مرجع تُستقى منه الأخبار والمعلومات التي يُرغب في تبلغيها المتلقي. وتتحقق هذه الوظيفة بشكل كبير في اللغة اليومية، واللغة العلمية، واللغة الإدارية... وغيرها.

٥- **الوظيفة التواصلية (الانتباهية):** وترتبط بما أسماه جاكبسون (القناة) أو (الصلة)، حيث تسعى هذه الوظيفة إلى إقامة الاتصال وابتدائه بين المتحاورين أولاً، ثم المحافظة على استمراريته ثانياً، وإنهائه ثالثاً. وتستعمل اللغة لهذا الغرض تعبيرات وأساليب متداولة ومشتركة بين أفراد المجتمع في الحياة اليومية، وهي في العادة ما تتألف من مفردات وتعبيرات قبلية جاهزة (مثل: ألفاظ وجمل التحية، والمجاملة، والتعارف، والأسئلة عن الأحوال الشخصية والطقس...)، وكذلك التعبيرات البعدية الختامية (مثل: الألفاظ والجمل الدالة على الوداع، والتحية الختامية، والانصراف...).

٦- **وظيفة اللغة الواصفة (الوظيفة الميتالغوية، الميتالسانية):** تتمحور هذه الوظيفة في (الشفرة) أي: اللغة ذاتها وسننها وقوانينها؛ لأن اللغة تملك قدرة تفسيرية ووصفية تمكنها من تفسير ذاتها ووصف نظامها وبيان

سننها التي تحكمها وتحكم الأشكال التواصلية اللفظية وغير اللفظية كافة. وتتجلى هذه الوظيفة في الدراسات العلمية التي تتخذ من اللغة العلمية موضوعًا لها (النحو، والصرف، وفقه اللغة، والبلاغة، علم اللغة بفروعه المختلفة...)، كما تتجلى في الدراسات اللغوية التي تتناول الكلام اليومي (اللسانيات بفروعها المختلفة).

وتجدر الإشارة إلى أنّ وظائف اللغة هذه لا يتحتم تحققها كلها في كل تواصل لغوي، وإنما تؤدي اللغة وظيفةً أو أكثر بحسب الغايات والظروف التي تحكم كل اتصال لغوي على حدة.

اللغة وعلاقتها بالفكر وبالتفكير:

ويُقصد بالفكر والتفكير: مجمل الأشكال والعمليات الذهنية التي يؤديها عقل الإنسان؛ لتساعده على نمذجة العالم الذي يعيش فيه، حتى يتمكن من التعامل معه بفاعليّة أكبر؛ لتحقيق أهدافه وخططه ورغباته وغاياته. إذن التفكير هو إعمال العقل في مشكلة؛ للتوصل إلى حلها. ويعد التفكير أعلى الوظائف الإدراكية التي يندرج تحليلها وتحليل العمليات التي تسهم في التفكير ضمن إطار علم النفس الإدراكي. وهناك العديد من المصطلحات المرتبطة بمفهوم التفكير، أهمها: الإدراك، الوعي، شدة الإحساس، الفكر، الخيال.

وعن علاقة اللغة بالفكر والتفكير، يمكننا تدوين الملحوظات الآتية:

- لا شك أنَّ أيّ لغة في العالم ترتبط بالتفكير ارتباطاً وثيقاً، حيث إنّ الأفكار البشريّة يمكن صياغتها دوماً عن طريق قالبٍ لغويّ، حتى في حالة التفكير الداخلي أو الباطني.
- وعلى الرغم من ذلك فإنَّ العلاقة بينهما علاقة معقدة جداً، أغرت كثيراً الباحثين والدارسين في المجالات العلمية المختلفة، وبخاصة في مجالات: علم اللغة، واللسانيات، وعلم النفس، وعلم الاجتماع.

- والسؤال المهم هنا: هل يستطيع الإنسان التفكير بدون لغة؟

- فريق من الباحثين تبع المفكر اليوناني أفلاطون، الذي يعرف الفكر بأنه «حوار يقوم به العقل مع نفسه حول أيٍّ موضوع يتناوله»، وهذا يعني أنَّ التفكير يتم في لغة صامتة بألفاظها وتراكيبها كما لو كان الإنسان يحاور شخصاً آخر. وقد استدلوا على رأيهم هذا بأنَّ الطفل يكتسب اللغة أولاً، ويكتسب دلالة الألفاظ قبل أن يتعلم التفكير مع نفسه، بدليل أن الحيوان لا يستطيع التفكير مثل الإنسان؛ لأنه ليست لديه لغة يتكلمها. ومن ثمَّ نستنتج من هذا الرأي أن اكتساب الإنسان للغة شرط لقدرته على التفكير.

- وقد ذهب فريق آخر إلى حدّ التوحيد بين اللغة والفكر، فهم يرون أنّ الفكر ليس شيئاً أكثر من الكلام الذي بقي وراء الصوت، إنّه كلام تقوله الحنجرة لا الصوت. وعندما نفكّر، فإنّنا نتكلّم فعلاً، على الرغم من أنّ هذا الكلام لا يمكن أن يُسمَع.

- واعترض آخرون على الرأيين السالفين بقولهم: إنّه على الرغم من أنّنا نفكّر عادة بواسطة اللغة، فإنّ من الممكن أيضاً أن نفكّر بالصور، من غير أن نعبّر عن التفكير بالكلمات. ولوحظ أيضاً أنّنا نفكّر بشيء، ونقول بغيره، بحيث لا يكون الكلام من وراء الصوت شرطاً أساسياً سابقاً للتجربة في عملية التفكير.

وعلى أيٍّ فالعلاقة بين الفكر واللغة:

- علاقة جوهرية ذات تأثير متبادل.
- اللغة تكوِّن الفكر، والفكر يصوغ اللغة.

- وهذا يعني أن العقل يقوم بعملية الاختيار، والتركيب للعناصر اللغوية حتى يخرج التعبير اللغوي قوياً مؤثراً في المتلقي. فعن طريق الفكر تصبح الألفاظ لغة معبرة عما يريد الإنسان إيصاله إلى الآخرين، وليست مجرد ألفاظ جوفاء فارغة. وبالفكر يتخير الإنسان بين بدائل من الألفاظ تكون أنسب للتعبير عما يقصد إليه تماماً.
- وبالفكر أيضاً يتخير التركيب الملائم بين هذه الألفاظ المتخيرة، حتى يكون التعبير اللغوي أتم وأكمل. وبذلك نخرج بالمعادلة الآتية:

اللغة السيئة الرديئة= تفكيراً مضطرباً مشوشاً.

والتفكير القاصر المضطرب= لغة رديئة وتعبيراً ضعيفاً غير مؤثر.

من كل ما سبق يمكن أن نميِّز بين ثلاث لغات (بالمعنى العام للغة) تهمنا في هذا المقام، وهي: لغة التفكير، ولغة الحديث، ولغة الكتابة. ولكل نوع من هذه اللغات سماتها الخاصة التي تميّزها من غيرها.

سمات لغة التفكير:

- أنها غير محسوسة (غير مسموعة وغير مرئية).
- تعتمد على الإيجاز والاختصار الكبيرين.
- لا تخضع للقوانين ولا تلتزم بالقواعد اللغوية وغير اللغوية.
- سهلة؛ لأنها تخلو من الجهد العضلي.
- أنها فطرية، لا تخضع للتعلم والاكتساب.
- لغة التفكير تحركها العواطف والمشاعر.
- العمومية والابتعاد عن التفاصيل اللغوية الدقيقة.

- لا تخضع للمسؤولية.
- لغة التفكير لغة خاصة بالفرد ذاته، ولا يروم منها التواصل مع الآخرين.

سمات لغة الحديث:

- أنها أيسر وأقل جهداً من لغة الكتابة.
- أول ما يتعلمه الإنسان من اللغات في طفولته.
- الحيوية والدفء، ونقل الأحاسيس والمشاعر بشكل أكبر من لغة الكتابة.
- أقل انضباطاً بالقواعد والقوانين اللغوية.
- أكثر إيجازاً من لغة الكتابة.
- تميل إلى السرعة.
- تخضع للمسؤولية والمحاسبة الدينية والقانونية.
- وسيلة للتواصل مع الآخرين.
- تصل إلى جمهور محدد بحدود المكان الذي يكون فيه المتحدث.

سمات لغة الكتابة:

- فيها جهد ذهني وعضلي؛ لذا فهي أصعب من لغة الحديث.
- تأتي في المرتبة الثالثة بعد لغتي الحديث والتفكير؛ لأن الإنسان غالباً ما يتعلمها في مرحلة طفولته المتأخرة، وقد لا يتعلمها أصلاً عند بعضهم.

- قد تقصر عن نقل الأحاسيس والمشاعر، ولا تحتوي على القدر المطلوب من الحيوية والدفء غالباً.
- أكثر انضباطاً بالقواعد والقوانين اللغوية.
- تميل إلى البطء.
- أكثر أمانةً على النص من الحديث.
- تخضع للمسؤولية الدينية والقانونية.
- وسيلة للتواصل مع الآخرين.
- تصل إلى جمهور كبير، فهي لا تخضع للحدود المكانية والزمانية.

أبرز المراجع التي أفدنا منها في هذا الموضوع، ويمكن الرجوع إليها؛ للاستزادة:

- الحربي، لافي ماجد: الكتابة والسلوك الكتابي - دراسة تحليلية نقدية (دراسة)، المجلة العربية للعلوم الإنسانية، السنة (١٦)، العدد (٦٤)، الكويت: مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت، خريف ١٩٩٨م، ص١١١-١١٤.
- حمداوي، جميل: التواصل اللساني والسيميائي والتربوي (كتاب إلكتروني: شبكة الألوكة، www.alukah.net)، ص١٠، ٢١-٢٢، ٤٢-٤٣.
- زيان، ليلى: عملية التواصل اللغوي عند رومان جاكبسون، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - العلوم الإنسانية (فلسطين: شركة سوت للاستشارات والتدريب، مؤسسة المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، ٢٠١٦م)، المجلد الثاني، العدد الأول، ص٩٢-١٠١.
- ظاظا، حسن: اللسان والإنسان - مدخل إلى معرفة اللغة، مكتبة الدراسات اللغوية (١)، ط٢ (دمشق: دار القلم، بيروت: الدار الشامية، ١٤١٠هـ/ ١٩٩٠م)، ص٧٣-٩٠.

- الغزالي، عبدالقادر: اللسانيات ونظرية رومان جاكبسون أنموذجاً، ط١ (عَمَّان: دار الحوار، ٢٠٠٣م)، ص٤٦-٥١.
- الفريح، عثمان ورضوان، شوقي: التحرير العربي، ط٧ (الرياض: مكتبة العبيكان، ١٤٣٠هـ/ ٢٠٠٩م)، ص١٦-٣١.
- اللجنة العلمية بقسم اللغة العربية وآدابها بكلية الآداب جامعة الملك سعود: التحرير العربي، ط٢ (الرياض: مكتبة الشقري، ١٤٣١هـ/ ٢٠١٠م)، ص٥٩-٦٠.
- ياقوت، محمود سليمان: فن الكتابة الصحيحة، د.ط (القاهرة: دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٣م)، ص٨-١٢.


الكتابة

ما الكتابة؟

تعددت تعريفات الدارسين والباحثين للكتابة؛ لتعدد وجهات نظرهم إليها ما بين وجهات نفسية إدراكية، أو اجتماعية تواصلية، أو لغوية لسانية، أو وظيفية... ومهما كانت وجهة النظر، فإننا يمكن أن نحدد مفهومها انطلاقاً من اللغة ذاتها، فإذا كانت اللغة المنطوقة المسموعة نظاماً من الرموز والإشارات للأفكار المجردة والصور الذهنية للأشياء المحسوسة، فإنَّ الكتابة تعني: تحويل تلك الرموز الصوتية من رموز سمعية إلى رموز مرئية. وهذا المفهوم ينبهنا إلى ما يكتنف الكتابة من صعوبات كبيرة بعكس الحديث، وهي صعوبات ناشئة من عدة أمور، أبرزها:

- أنَّ الكتابة تُعدّ رمزاً (مرئياً/ بصرياً) للرمز (المنطوق/ المسموع) في حين أنَّ الحديث يُعدّ رمزاً واحداً؛ لذا تبتعد الكتابة عن الفكر (المعنى) بمقدار خطوتين.
- أنّ فيها كلفةً؛ لاحتياجها تجهيزات وأدوات خاصة (الأوراق، الأقلام، الأجهزة الحاسوبية ومن قبلها آلات الكتابة، والطابعات...)، بعكس لغة الحديث التي تتميز بالعفوية واليسر في الأداء.
- أنّ طبيعة الكتابة تختلف عن طبيعة الحديث، من حيث الجهد الذهني والعضلي، والوقت الذي تستغرقه، ووسائل الإيضاح المساعدة، والوظيفة فيهما... وغير ذلك.

كل هذه الصعوبات التي تكتنف الكتابة وغيرها توقفنا على أنّ الكتابة تعتمد بشكل مباشر ورئيس على سلسلة متعددة متناغمة من العمليات الذهنية، التي يؤديها الكاتب في أثناء سلوكه الكتابي؛ لتحقيق غايةٍ وظيفية محددة، يمكن الوصول إليها عبر مجموعة من العلاقات المتبادلة بين مفردات اللغة وتراكيبها، والكاتب الناجح هو من يحسن التعامل مع هذه العلاقات، ويجيد التفاعل معها؛ ليطوعها في خدمة غرضه الكتابي.

وظائف الكتابة:

للكتابة وظائف كثيرة، تفرضها الحاجات الإنسانية المتنوعة، التي رافقته منذ مطلع تاريخه، وازدادت الحاجة إليها مع تطور حياته وترقيه في سلم الحضارة، ولعل من أبرز الوظائف التي تؤديها الكتابة في حياتنا اليومية ما يأتي:

- بها يدوَّن التراث الإنساني.
- وسيلة ذات فاعلية عالية في حفظ المعلومات، وسرعة استرجاعها.
- من أهم وسائل التعلم والتعليم.
- وسيلة مهمة للتواصل مع الآخرين.
- بها يتم التخطيط للمستقبل.
- عن طريقها توثّق الحقوق وتحفظ الممتلكات.
- تستخدم في إشهار التوجيهات والإرشاد.
- الكتابة وسيط أمين لنقل المعلومات والمشاعر والأحاسيس.

أنواع الكتابة في اللغة العربية (من حيث الهيئة والرسم):

يأخذ الرسم الكتابي في اللغة العربية أنواعاً ثلاثة، لكلٍ منها مجاله وميدانه الذي تُستخدم فيه من دون غيره، وهذه الأنواع هي:

١ - الكتابة العثمانية (رسم المصحف الشريف):

وهي نسبة إلى الصحابي الجليل عثمان بن عفان - رضي الله عنه - الذي أمر بنسخ المصاحف. حيث إنَّ الوحي كان في زمن النبي صلى الله عليه وسلم، والجمع في المصاحف في زمن أبي بكر الصديق - رضي الله عنه - والنسخ في المصاحف في زمن عثمان بن عفان، وقد كان القرآن كله مكتوباً في عهده -

رضي الله عنه - لكنه غير مجموع في مصحف واحد؛ فسنَّ عثمان طريقة واحدة في رسم المصحف الشريف بعد أن جمع لهذا الأمر كبار الصحابة - رضوان الله عليهم - في زمنه.

وهذا النوع من الكتابة توقيفي، أي: تُنْسَخ الآية كما هي من دون تغيير في رسمها، إذ لا يجوز تغيير رسم المصحف العثماني، والعدول عنه إلى الرسم الإملائي الحالي. وقد أصدر مجمع الملك فهد لطباعة المصحف الشريف مصحفاً حاسوبياً بالرسم العثماني، يتيسر نقل الآيات منه عند الحاجة إلى الاستشهاد بالقرآن الكريم.

تأمل كيف كتبت الألفاظ: (سبحان، الأقصى، باركنا، آياتنا) في قوله تعالى من أول سورة الإسراء:

﴿سُبۡحَٰنَ ٱلَّذِيٓ أَسۡرَىٰ بِعَبۡدِهِۦ لَيۡلٗا مِّنَ ٱلۡمَسۡجِدِ ٱلۡحَرَامِ إِلَى ٱلۡمَسۡجِدِ ٱلۡأَقۡصَا ٱلَّذِي بَٰرَكۡنَا حَوۡلَهُۥ لِنُرِيَهُۥ مِنۡ ءَايَٰتِنَآۚ إِنَّهُۥ هُوَ ٱلسَّمِيعُ ٱلۡبَصِيرُ﴾

٢- الكتابة العروضية:

وهي الكتابة التي يستعملها المهتمون بنقد الشعر العربي ومعرفة أوزانه، وقاعدتها أن ما يُنطق يُكتب، وما لا يُنطق لا يُكتب؛ لأنَّ وزن الشعر وموسيقاه تعتمد أساساً على الحركات والسكنات التي تظهر عبر النطق، فقول امرئ القيس مثلاً:

قفا نبك من ذكرى حبيبٍ ومنزلِ   بسقط اللوى بين الدَّخول فحوملِ

يُكتب عروضياً هكذا:

قفانبْ كمن ذكرى حبيبن ومنزلي   بسقطلْ لوى بيندْ دخول فحوملي

وهذا النوع من الرسم والكتابة لا يصحّ التعامل به واستخدامه في كتاباتنا اليومية، وإنما هو مقصور فقط على مقام وزن الشعر العربي وتعليم إيقاعاته.

٣- الكتابة الإملائية (الاصطلاحية، القياسية):

وهي كتابة اصطلاحية، تخضع في معظمها لقواعد كتابية اصطلح عليها أهل اللغة في زمنٍ ما، وقد تشذ في بعض صورها عن القاعدة. ويمكن تعريف الإملاء بقولنا: التصوير الخطي لأصوات الكلمة التي ننطقها.

وهذا النوع من الكتابة هو الذي نلجأ إليه في كتاباتنا اليومية المختلفة، وبه نستطيع أن نَسِم الألفاظ بالصحة أو الخطأ الإملائي. ولعل من أهم سمات هذا النوع من الرسم والكتابة: الحذف والزيادة، والوصل والفصل، وشيوع الأوجه الإملائية الاحتمالية في بعض الألفاظ، ومخالفة المكتوب للمنطوق في بعض الكلمات، وأن قواعده قد يعتريها التغيير والتبديل والتطوير.

أنواع الكتابة العربية من حيث الغايات والمقاصد:

ثَمَّ تصنيف آخر للكتابة بحسب الغايات والمقاصد المتوخاة منها، وتبعاً لهذه الغايات والمقاصد يتشكل الأسلوب، ويسم كلّ نوعٍ منها بسمات خاصة به، تميّزه عن غيره. وانطلاقاً من غايات الكاتب ومقاصده وأهدافه التي يسعى إلى تحقيقها من كتاباته يمكن لنا تقسيم الكتابة إلى قسمين، هما:

١ - الكتابة الإبداعية:

ويُطلق عليها -كذلك - الكتابة الأدبية والفنية والذاتية والإنشائية. ويُقصد منها الإفصاح عن عواطف الكاتب، وخلجات نفسه، ونقل أحاسيسه ومشاعره الخاصّة المختلفة بألفاظ منتقاة وعبارات منسقة وصياغة فنية تنقل السامع أو القارئ إلى عالم الكاتب، ومن ثَمَّ التأثير في أحاسيس المتلقي وانفعالاته، وإشراكه في حالة الكاتب الشعورية وتجربته النفسية، وفي هذا القسم من الكتابة يعبر الكاتب عن أفكاره الذاتية ورؤيته الخاصة.

سمات الكتابة الإبداعية:

- تحتاج إلى موهبة واستعداد فطري مركوزين في نفس الكاتب.
- تغذيها الثقافة الواسعة وتنميها.
- تعتمد على الابتكار، وتنأى عن التقليد والنمطية.
- تتسم ألفاظها بقوة التعبير، وشدة الإيحاء الدلالي.
- الخيال والمبالغة عنصران رئيسان فيها.
- تنأى عن استخدام المصطلحات المهنية والألفاظ العلمية والأرقام والإحصاءات.
- تتضح فيها شخصية الكاتب، وهي انعكاس لنفسيته ورؤيته الذاتية.
- تميل فيها المعاني والدلالات إلى العمومية.
- تسعى إلى المتعة والتأثير في المتلقين واستمالتهم أكثر من إبلاغهم موضوعاً ما.
- مجال رحب لإظهار المهارة الأدبية والمعرفة اللغوية.
- تحفل باستخدام الصور البيانية والمحسنات البديعية.
- تتجلى فيها المشاعر والعواطف الإنسانية.

أجناس الكتابة الإبداعية:

- الشعر بأشكاله المختلفة (العمودي، التفعيلة، المسرحي، الغنائي، القصصي...) وأغراضه المتعددة (المدح، الهجاء، الغزل...).
- المسرحية.

- الرواية.
- القصة.
- القصة القصيرة (الأقصوصة).
- القصة القصيرة جداً (ق.ق.ج/ الإبيوجراما).
- المقامة.
- المقالة الأدبية.
- الخاطرة.
- الرسالة الشخصية.
- السيرة الذاتية الفنية.
- التراجم.
- المذكرات الشخصية.
- السيناريو.

٢- الكتابة الوظيفية:

ويُطلق عليها - أيضاً - الكتابة الموضوعية والعملية والإقناعية والإجرائية، حيث إنها توظيف اللغة المكتوبة في أداء الأغراض الحياتية، وقضاء مصالح الناس الاجتماعية والعملية، التي يحتاج إليها الأفراد في محيط تواصلهم، فالحياة اليومية للإنسان فيها مواقف تتصل اتصالاً مباشراً بأموره الأسرية والاجتماعية والاقتصادية والأمنية والمهنية وأعماله الوظيفية، وتتطلب منه شكلاً من الكتابة الرسمية بأسلوب موضوعي عملي، لا مكان فيها للمشاعر والانطباعات الفردية الوجدانية، ولا للتنميق اللفظي، ولا تجنح إلى استعمال الخيال؛ لأن

الكاتب يتغيا منها تحقيق غرض وظيفي تقتضيه الحاجة والمصلحة الفردية أو الجماعية، وبناءً على هذا فهي لا تخضع للعواطف والميول.

- **سمات الكتابة الوظيفية:**

- تعتمد على الأسلوب العلمي الموضوعي القائم على الخبرية والتقريرية.
- أفكارها بارزة، ومعانيها واضحة.
- تعتمد على الحقائق والبراهين؛ فلا مكان للخيال والصور الفنية فيها.
- تستخدم الألفاظ الدقيقة الواضحة، التي لا تحتمل التأويل.
- لا تولي اهتماماً بتجميل الأسلوب وزخرفته بديعياً.
- تتسم بالاختصار والتحديد، وتبتعد عن الإطناب أو الإطالة بلا غاية.
- لا مجال فيها للعواطف والمشاعر والرؤى الوجدانية.
- لها قواعد محددة، وأصول متقنة، وتقاليد متعارف عليها.
- تعتمد على التصريح بالمعاني والدلالات المقصودة، والأهداف المنشودة.
- يمكن استخدام المصطلحات المهنية والألفاظ العلمية والأرقام والإحصاءات فيها.
- لا تظهر فيها شخصية الكاتب ولا رؤيته الذاتية.

- تتجلى فيها رغبة الإقناع عبر لغة العقل والمنطق؛ لبيان المصلحة المرجوة وقضائها.
- لا تستلزم موهبة خاصة أو ملكة متميزة، بل يمكن اكتسابها عبر الممارسة.

مجالات استخدامها:

- المجالات السياسية.
- المجالات التعليمية والتربوية.
- المجالات الإدارية.
- المجالات الاقتصادية.
- المجالات الصحية.
- المجالات الأمنية.
- المجالات الاجتماعية.
- المجالات الإعلامية.

أشكال الكتابة الوظيفية:

- المراسيم الملكية.
- الدساتير الوطنية.
- التشريعات.
- القرارات.
- الأنظمة واللوائح.

- القواعد التنفيذية.
- الخطاب الإداري (الكتاب الإداري، الرسالة الإدارية، المعروض).
- البرقيات.
- رسائل البريد الإلكتروني.
- كلمات المناسبات.
- السجلات الحكومية.
- الإرشادات والتعليمات.
- الإعلانات.
- التقارير.
- إعداد جداول الأعمال.
- محاضر الاجتماعات.
- التصريحات والبيانات الرسمية.
- الشروحات والملخصات.
- محاضر التحقيق.
- استبانات رضى العملاء.
- العقود.
- التعهدات.
- الإفادات.
- الوكالات.

- الإنذارات.
- الاستدعاءات.
- السندات والإيصالات.
- الشهادات والوثائق الرسمية.
- السير الذاتية (المهنية، العلمية).
- بطاقات المواعيد.
- الصكوك القضائية.
- البلاغات الأمنية والقضائية.
- الإقرارات.
- البحوث العلمية.
- دراسات الجدوى.

مراحل الكتابة:

تبدأ الكتابة منذ اللحظات الأولى للحاجة إلى التواصل الكتابي ولنشأة فكرة الكتابة، وتمر بمراحل تطور، ينتهج الكاتب عبرها سلوكاً تواصلياً يُعرف بـ(السلوك الكتابي)، حتى ينتهي الأمر بظهور النص مكتوباً.

وليس من السهل فصل مراحل تطور السلوك الكتابي عن مراحل تطور بقية السلوكيات اللغوية الأخرى، ولا عن مراحل تطور الخبرات الثقافية واكتسابها. ويمكن إيجاز أهم مراحل تطور السلوك الكتابي فيما يأتي:

١ - مرحلة نشأة فكرة الكتابة وتطورها (مرحلة التخطيط):

لا يوجد نص مكتوب من دون أن يكون حاملاً لمعلومة أو دالاً على فكرة؛ لذلك يمكننا القول: إن الكتابة تبدأ منذ اللحظات الأولى التي تدهم فيها فكرة ما أو معلومة ما مخيلة الكاتب، وهو ما يطلق عليه التداعي البلاغي أو تداعي الأفكار رغبةً في تحقيق غاية ما، هي في حقيقتها الدافع لنشوء تلك الأفكار؛ لذلك نجد أن كثيراً من الكتاب المتمرسين يبادرون عند تداعي هذه الأفكار إلى تدوينها بشكلها البدائي غير المتناسق.

- **دوافع الكتابة في العمل الإداري:**

في المجال الإداري نجد أن التداعي البلاغي أو تداعي الأفكار هو استجابة لدوافع وظيفية محددة، ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالمنفعة العامة أو الخاصة، أي: أداء وظيفة وفائدة محددة سلفاً. وهذه الدوافع والوظائف يمكن إبراز أهمها في الآتي:

- عرض مشكلة على المسؤول؛ لإيجاد حل لها.
- إبلاغ الإدارات أو الأفراد بقرارات وتوجيهات محددة.
- الاستفسار وطلب المعلومات من الجهات أو الأفراد.
- الإجابة عن استفسارات الآخرين وأسئلتهم المتعلقة بطبيعة عمل الإدارة.
- توثيق الوقائع والأحداث والإنجازات.
- حفظ الحقوق وتوثيق العقود والمواثيق.
- تذكير الإدارات والأفراد ببعض الأنظمة واللوائح.
- التسويق للمنشأة الإدارية وإشهار جهودها ومناشطها للجمهور.

- استقبال طلبات الجهات والأفراد للتوظيف في المنشأة الإدارية أو الحصول على بعض خدماتها، والرد على تلك الطلبات.
- إعلان المنشأة الإدارية عن احتياجاتها، رغبةً في توفيرها من الأفراد أو الجهات.
- تقديم المشورة والرأي للأفراد والجهات الإدارية.

وسائل تحديد فكرة الكتابة وتطويرها:

دوافع الكتابة في العمل الإداري تتحكم بصورة كبيرة في تحديد الفكرة التي يسعى الكاتب إلى صياغتها وتمثيلها في هيئة نص مكتوب، فإذا كان الدافع من الكتابة غير واضح، أو كانت الأهداف غير مفهومة، فإن ذلك سينعكس على الكتابة، حيث ستكون أشلاءً متفرقة وجملاً فارغة لا تحمل معنى ولا قيمة؛ لذا على الكاتب أن يكون مدركاً للغاية من الفكرة التي يصوغها، والأهداف التي تسعى المرسلة الإدارية (النص المكتوب) إلى تحقيقها، بالإضافة إلى أن التوجيهات الشفهيّة أو الكتابية التي يبديها المسؤول الإداري المباشر عبر الإحالات أو النقاشات تسهم بقدر كبير في تحديد الأفكار الكتابية وتطويرها، كما أنَّ الرسائل الإدارية (المحفوظة) المشابهة تُعدّ مصدراً جيداً للأفكار وتسهم كذلك في تحديدها وتطويرها، وكذلك يمكن العودة إلى نصوص اللوائح والأنظمة والتعميمات للمنشأة الإدارية، أو الإفادة كذلك من الرسالة الإدارية الوارد إلى المنشأة (الخطاب) إذا كان دافع الكاتب هو الإجابة عنها.

وسائل تحديد فكرة في الكتابة الإدارية:

- إدراك الغاية من الكتابة الإدارية وأهدافها.
- التوجيهات الشفوية والكتابية من المسؤول الإداري.
- الرسائل الإدارية المشابهة.

- اللوائح والأنظمة والتعميمات.
- الرسائل الإدارية الواردة المرغوب في الرد عليها.

فإذا ما حدد الكاتب فكرته العامة التي يرغب في صياغتها، بدأت خطوة تطويرها وتنظيمها وتهيئتها للصياغة، وذلك عبر تدوين كل الأفكار والخواطر التي تتبادر إلى الذهن عن موضوعه باستخدام (العصف الذهني)، بالإضافة إلى تأمل العلاقات التي قد تربط بين أفكار الموضوع، والبحث بتأن فيما قد يتوافر لدى الكاتب من معلومات قد تساعده على تدعيم فكرة ما (من الأفكار الثانوية التي حصل عليها من خلال عملية العصف الذهني)، أو الاستغناء عن أخرى، ثم يشرع بعد تفحص العلاقات والمعلومات في ترتيب الأفكار ذات الصلة بشكل تسلسلي حسب ما تقتضيه دوافع الكتابة، وتحقيقاً لذلك قد يلجأ إلى التدرج من الفكرة الرئيسة إلى الثانوية، أو التسلسل من الأفكار ذات الصلة المباشرة بالموضوع إلى الأقل علاقة... وهكذا.

- **خطوات تطوير الفكرة في الكتابة الإدارية:**

- التأمل العميق في فكرة الموضوع التي يرغب الكاتب في صياغتها عبر عصف الذهن.
- البحث بتأن عن معلومات في المنشأة الإدارية قد تساعد الكاتب على تدعيم فكرة موضوعه.
- تدوين كل الأفكار والآراء التي تتبادر إلى الذهن عن موضوعه.
- فرز الأفكار والآراء المدونة بحذف غير المهم أو البعيد عن فكرة الموضوع.
- تأمل العلاقات التي قد تربط بين الأفكار والآراء بعد الفرز بدمج بعضها أو فصلها عن بعض.

- ترتيب الأفكار بشكل تسلسلي حسب ما تقتضيه دوافع الكتابة.
- إعادة كتابة الأفكار بصيغة نهائية؛ لتكون على هيئة (خطّة للكتابة).

٢- مرحلة الكتابة (ظهور النص، تدوين النص، كتابة النص):

عندما تتطور الأفكار وتتبلور عناصر الموضوع يبدأ الكاتب حينئذ بالتفاعل مع حصيلته اللغوية والثقافية، محاولاً إخضاع المفردات والتراكيب اللغوية والأنماط الثقافية لخدمة مقتضيات دوافع الكتابة (التداعي البلاغي)، وتبرز جلياً في هذه المرحلة أهمية: المحصلة اللغوية والثقافية للكاتب، والعلاقة الاتصالية بين الكاتب والقارئ، بالإضافة إلى أنَّ على الكاتب أن يضع في حسبانه عدداً من الجوانب المهمة، التي تسير به نحو بناء نص مكتوب قادر على تحقيق أهدافه وغاياته، وهي جوانب متعددة، منها: الفكرية، والتنظيمية، والأسلوبية، والنحوية، والتنسيقية، والجوانب المتعلقة بهيئة الكتابة ورسمها.

- **الجوانب التي يجب على الكاتب مراعاتها في مرحلة الكتابة (بناء النص):**

- الجانب الفكري: ويتضمن الحرص على دقة المعاني والأفكار، وصحتها، وسلامتها، ووضوحها، وترابطها، واتساقها، وترتيبها، ومنطقيتها.
- الجانب التنظيمي: حيث يُقسَّم موضوع النصّ المزمع كتابته إلى ثلاثة عناصر رئيسة، هي: المقدمة، وصلب الموضوع، والخاتمة.
- الجانب الأسلوبي: وفيه يحرص الكاتب على حسن اختيار الألفاظ، وسلامة تركيب الجمل، وجودة سبك الفقرات وبنائها، وجمال الصياغة وإشراقها، فضلاً عن مناسبة الأسلوب لمقام القرَّاء.

- ضوابط الرسم والكتابة: وتتمثل في صحة الرسم الإملائي، وجمال الخط ووضوحه، وحسن استخدام علامات الترقيم، وجودة توظيف أدوات الربط المعنوية واللفظية والشكلية.
- الجانب النحوي: من حيث العناية بالصحة النحوية والصرفية للألفاظ والجمل، من حيث المعنى والمبنى.
- الجانب التنسيقي الإخراجي: ونعني به حسن إخراج النص وجمال تنسيقه، عبر اختيار نوعية الورق الجيد، ومراعاة الهوامش العلوية والسفلية والجانبية، ومراعاة المسافات بين الأسطر والفقرات، وترك مسافة في بداية كل فقرة، وقصر كل فقرة على فكرة مستقلة.

والكاتب لا يتفاعل مع إخراج النص دفعة واحدة، وإنما ينتج هذا التفاعل عن عدة خطوات متتابعة ومنتظمة: تبدأ بخطوة انتقاء المفردات (الألفاظ)، فنظم التراكيب والجمل، ثم بناء الفقرات المتكاملة المتسلسلة المتناسقة.

- **خطوات كتابة النص وبنائه:**
  - اختيار الكلمات وانتقاؤها.
  - تركيب الجمل وسبكها.
  - بناء الفقرات الكاملة المتسلسلة.

الجدير بالملاحظة في هذه المرحلة من مراحل عملية الكتابة هو أنّ النص الكتابي ينمو باتجاهين: أحدهما رأسي أو بنائي، والآخر أفقي، حيث يتحدد بها مدى ملاءمة الأسلوب للغرض من الكتابة. ومع أن عناصر بناء النص الرأسية والأفقية متداخلة بشكل تكاملي فإنها تعنى بأجزاء من النص يمكن تسميتها بوضوح:

- **فعناصر البناء الرأسي (البنائي)** هي: المفردات، والتراكيب، والجمل، والفقرات.
- **وعناصر البناء الأفقي**، هي: الخيارات الأسلوبية التي يسلكها الكاتب في مراحل نمو النص المختلفة من اختيار أسلوب السؤال تارة، أو الإجابة تارة أخرى، أو الإيضاح عن طريق الاستعانة بالأرقام أو الرموز أو الجداول، أو استخدام أساليب التلميح، أو التصريح تارة، أو الاستعارة تارة أخرى.

٣- مرحلة مراجعة النص وتحريره:

حتى يخرج النص المكتوب متناسق الأفكار والمعلومات، ومتلائماً لغوياً وثقافياً مع المحيط الكتابي، لا بدَّ له من أن يمر بمراحل المراجعة والتحرير (التقويم)، التي تضمن إخراج نصٍ خالٍ من الثلمات والهنات في بنية النص المكتوب ودلالته. وعلى الكاتب أن يدرك أن كل ما يكتبه أو يصدر عنه يضعه في موضع المسؤولية، التي تحتم عليه أن يكون متيقظاً حين يراجع ما كتب؛ كيلا يندَّ منه شيء.

والمراجعة من هذه الزاوية تمكِّن الكاتب من إعادة النظر فيما كتب، كما تتيح له التفكير فيه؛ ليستدرك الخلل قبل وصوله إلى القارئ، وليمارس التقويم والتطوير - في الآن نفسه - على كل ما يتعلق بالنص المكتوب دلالةً، ونحواً، وأسلوباً، وتنسيقاً، ورسماً وهيئةً. وبذلك تكون المراجعة عملية شاملة لكل أجزاء المكتوب وجوانبه، ولا تقتصر على تصحيح الأخطاء اللغوية، أو اختصار النص أو الإضافة عليه.

▪ أبرز وظائف مراجعة النص وتحريره:

- قراءة المكتوب قراءة ناقدة للتقويم والتأكد من وضوح هدفه.

- التحرير اللغوي للنص صرفاً ونحواً.
- تجزئة الفقرات الطويلة ذات الأفكار المتشعبة إلى أخرى أقصر ذات معلومات وأفكار متجانسة ومتماسكة.
- تصويب الأخطاء في الرسم الإملائي وفي استخدام علامات الترقيم.
- الاستغناء عن المفردات والجمل والتراكيب الزائدة (الحشو) عن الموضوع.
- تغيير المفردات أو الجمل غير المناسبة بأخرى ألصق منها بالموضوع وهدفه.
- التأكد من حسن تنسيق النص وجودة إخراجه.
- التأكد من صحة المعلومات واللوائح والأنظمة - إن وجدت في النص -بالإضافة إلى أرقام موادها وتواريخها.
- التأكد من الإشارة إلى المرفقات - إن وجدت - مع النص المكتوب وعددها.
- التأكد من اشتمال النص على أقسامه الثلاثة: المقدمة، العرض، الخاتمة.
- إمضاء الكاتب (تأشيرته) على النص بعد المراجعة (هذا الأمر يخضع إلى العرف الإداري في المنشأة).

وثمة نوعان من المراجعة هما:

- **المراجعة المستمرة (مراحل الضبط المستمرة)**: وهي التي يقوم بها الكاتب عبر وقفات قصيرة، تتخلل مراحل بناء النص، حيث تشمل المراجعة

اللغوية لما دُوِّن من مفردات وتراكيب، وكذلك مراجعة بنيوية لأفكار الموضوع ومعلوماته على حد سواء، تساير النص في مراحله المختلفة.

- **المراجعة النهائية**: وهي تُعنى بجميع أجزاء البناءين الأفقي والرأسي للنص بعد اكتمال كتابته وإنجازه.

أبرز المراجع التي أفدنا منها في هذا الموضوع، ويمكن الرجوع إليها؛ للاستزادة:

- أبو شريفة، عبدالقادر شريف: الكتابة الوظيفية - منهج جديد في فن الكتابة والتعبير، ط٤ (الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، عمَّان: دار حنين للنشر والتوزيع، ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م)، ص١٥-١٨.
- الجعافرة، عبدالسلام يوسف: الكتابة الوظيفية، ط١ (عَمَّان: دار الخليج، ٢٠١٨م)، ص٢٧-٣٣.
- الجموز، عبدالفتاح أحمد: فن الإملاء في اللغة العربية، ط١ (عَمَّان: دار عَمَّان، ١٤١٤هـ/ ١٩٩٣م)، ص١٣٣.
- الجهني، خالد بن محمود: الفرق بين الرسم العثماني والرسم الإملائي الذي جرى عليه العرف (كتاب إلكتروني: شبكة الألوكة، www.alukah.net/library/0/79757).
- حداد، نبيل: في الكتابة الصحفية (السمات، المهارات، الأشكال، القضايا)، د.ط (عَمَّان: دار الكندي، ٢٠٠٢م)، ص١٧-٣٤.
- الحربي، لافي ماجد: الكتابة والسلوك الكتابي - دراسة تحليلية نقدية (دراسة)، ص١١١-١١٤.
- الحسن، صالح إبراهيم: الكتابة العربية من النقوش إلى الكتاب المخطوط، د.ط (الرياض: دار الفيصل الثقافية، ١٤٢٤هـ/ ٢٠٠٣)، ص٥٦-٧١، و٩٠-١١٢.
- الخطيب، عبداللطيف محمد: أصول الإملاء، ط١ (دمشق: دار سعدالدين، ١٩٩٤م)، ص١٦.
- ربابعة، إبراهيم علي: مهارات الكتابة ونماذج تعليمها (كتاب إلكتروني: شبكة الألوكة، www.alukah.net)، ص٧-٨.

- الزهراني، حمدان (و) اللهيبي، فهد (و) المطرفي، سعد: التحرير الكتابي، مراجعة د.محمد خضر عريف ود.ابتسام بنت محمد باحمدان، ط١ (جدة: مركز النشر العلمي بجامعة الملك عبدالعزيز، ١٤٢٩هـ/ ٢٠٠٨م)، ص٢٣-١٢٥.
- الشنطي، محمد صالح: فن التحرير العربي ضوابطه وأنماطه، ط٩ (حائل: دار الأندلس للنشر والتوزيع، ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م)، ص٢٢-٢٣.
- عبد الباري، ماهر شعبان: الكتابة الوظيفية والإبداعية، ط١ (عَمَّان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، ١٤٣١هـ/ ٢٠١٠م)، ص٢١-٣٤، و٥٣-١٥٠، و١٥٣-٢٦٦.
- العود، صالح علي: تحريم كتابة القرآن الكريم بحروف غير عربية أعجمية أو لاتينية، د.ط (الرياض: وزارة الشؤون الإسلامية والأوقاف والدعوة والإرشاد، ١٤١٦هـ)، ص٣٥.
- الفريح، عثمان ورضوان، شوقي: التحرير العربي، ص٢٢-٢٣.
- اللجنة العلمية بقسم اللغة العربية وآدابها بكلية الآداب جامعة الملك سعود: التحرير العربي، ص٩٣-٩٥.
- مير علم، يحيى: دليل قواعد الإملاء ومهاراتها، الإصدار السابع والثمانون، ط١ (الكويت: مجلة الوعي الإسلامي، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م)، ص٢٣-٢٤.
- ياقوت، محمود سليمان: فن الكتابة الصحيحة، ص٢٠-٢٥.

الاتصال

(الاتصال العام، والاتصال الإداري)

الكتابة – أيًّا كان نوعها – هي أحد أشكال التواصل، التي يمارسها الإنسان يومياً، بل إن حياته لا تستقيم، ولا يمكنه تلبية احتياجاته الأساسية – فضلاً عن الكماليات – إلا بقيامه بعملية (الاتصال) و(التواصل)، على مختلف مستوياتها ودرجاتها.

أولاً– الاتصال العام:

- **المفهوم العام للاتصال:**

لمصطلحي (التواصل) و(الاتصال) حضور بارز في حقول علمية وتطبيقية مختلفة، حيث نجد هذين المصطلحين يترددان في حقول الدراسات اللسانية، والإعلامية، والإدارية، والتقنية... وغيرها؛ لذا اصطبغ مفهومهما بالحقل المعرفي الذي نشآ فيه، وتعددت تعريفاتهما تبعاً لتلك المنازع المعرفية.

وعلى الرغم من هذا الحضور المتعدد، وذلكم التنازع المعرفي، فإنَّ بالإمكان تحديد المعنى العام لهما بأنه علمية يقوم بها المرء في ظرف ما، تقتضي نقل رسالة معينة، تحمل معلومات أو آراء أو اتجاهات أو مشاعر إلى الآخرين؛ لهدف ما عبر مجموعة من الرموز. وبعبارة أخرى يحيل معناهما إلى عملية التفاعل بين طرفين أو عدة أطراف في مواقف معينة، يتم عبرها تبادل المعلومات أو مشاركة المشاعر، بهدف تحقيق تأثير متبادل باستخدام قنوات مخصوصة للتوصيل. وهذه القنوات ليست مقصورة على اللغة المنطوقة أو المكتوبة فحسب، وإنما تشمل كذلك لغة الجسد، وأسلوب الشخص، وطريقته في التعبير، والإشارات والرموز المتعارف عليها.

- **عناصر الاتصال ومكوناته:**

تتسم عملية الاتصال ونقل المعلومات والمشاعر بأنها عملية تبادلية تفاعلية؛ لأنَّ كل فرد في العملية الاتصالية هو في الواقع مرسِل للمعلومات والمشاعر

ومستقبل لها في الآن نفسه. وحتى تنجح عملية الاتصال لا بد من وجود ثلاثة عناصر ومكونات على أقل تقدير، هي: المرسِل، والمرسَل إليه، والرسالة. حيث تمثّل هذه العناصر الثلاثة الاتصال في أيسر صوره وأكثرها سهولة. وإلى جانب هذه العناصر الثلاثة هناك عناصر ومكونات أخرى تختلف في درجة الأهمية والحضور بحسب ظروف الاتصال وبيئته والغايات منه. ويمكن تبيان الإطار العام لعملية الاتصال بعناصره ومكوناته المختلفة على النحو الآتي:

١- **المرسِل (المصدر، أو المتصل، أو القائم بالاتصال):** وهو الطرف الذي يسعى إلى إرسال معلومات محددة أو أفكار معينة إلى الطرف الآخر؛ لغاية وهدف محددين. ويأخذ هيئات وتسميات مختلفة، بحسب نوعية العملية الاتصالية وغاياتها، إذ قد يكون كاتباً، أو مؤلفاً، أو خطيباً، أو متحدثاً في مجلس بسيط، أو مذيعاً في برنامج إذاعي أو تلفزيوني، أو ممثلاً في مسلسل تمثيلي أو على خشبة المسرح، وقد يكون شخصاً أو عدة أشخاص يشتركون في إرسال الرسالة... وغير ذلك. بناءً على هذا فإن القائمين بالاتصال يسخرون قدراتهم التواصلية ومهاراتهم ومعارفهم المتنوعة في صياغة رسائلهم بأساليب تميزهم عن غيرهم، ومن ثَمَّ فإنَّ قدراتهم في صناعة الرسالة واستخدام الرموز (اللغة الكلامية وغير الكلامية) تختلف فيما بينهم.

والمرسِل في العملية الاتصالية يقوم بأداء وظائف مهمة، تسهم في فعالية الاتصال، هي:

١- يحدد المعنى الذي يريد إيصاله إلى الطرف الآخر.

٢- يقوم بوضع هذا المعنى في رموز منطوقة أو مرئية، وهذه العملية هي التي تُسمَّى الترميز أو (التشفير).

٣- يختار الوسيلة المناسبة لنقل الرسالة وإيصال المعنى.

٤- يرسل المعنى (الرسالة) إلى الطرف الآخر (المتلقي).

٥- يتفاعل مع الطرف الآخر عبر ردود الأفعال.

٢- **الترميز (التشفير):** يحيل هذا العنصر المهم في العملية الاتصالية إلى عملية سبك الرسالة ووضع محتوياتها بشكل يفهمه المستلم، وذلك عن طريق استعمال اللغة أو الرموز الرياضية أو أي تعابير يتم الاتفاق عليها، وبعبارة أخرى: يترجم المعنى بكلمات وأصوات وتعبيرات جسدية تساعد على تسهيل نقل الرسالة وفهم مضمونها. وهذه المهمة منوطة بالمرسِل، الذي يقوم بصياغة الرسالة واختيار الرموز المناسبة لها.

٣- **الرسالة:** وهي موضوع الاتصال، وهي في حقيقتها رموز كلامية أو غير كلامية، تتضمن المعنى الذي صاغه المرسِل، وتشتمل على الأفكار والآراء والمعلومات والمشاعر التي يرغب المرسِل في إيصالها إلى المتلقي.

٤- **القناة (وسيلة الاتصال):** وهي الأداة أو الوسيلة التي تمر الرسالة عبرها وتنتقل من المرسل إلى المرسَل إليه (المستقبل). واختيار القناة الاتصالية متعلق بمحتويات الرسالة وطبيعة سلوك الأفراد، والعلاقات بينهم، ومدى سرعة وسيلة الاتصال وتكلفتها. ووسائل التواصل التي يستخدمها الناس في نقل رسائلهم متنوعة، منها: الكتب، والرسائل الورقية والإلكترونية، والهاتف، والصور، ومكبرات الصوت، والصحف، والمجلات، والأفلام، والبث الإذاعي والتلفازي، والأشرطة... وغيرها.

٥- **المرسَل إليه (المستقبل، أو المتلقي):** وهو الطرف الآخر في العملية الاتصالية الذي يستقبل الرسالة، حيث يقوم بتحليلها وتفسيرها وترجمتها إلى معان معينة. ويتعلق نجاح الاتصال كثيراً بمدى فهم المستقبل مضمون

الرسالة وتأثره بها. وهذا المستقبل قد يكون فرداً أو جماعة أو حتى منظمة كبرى. ومهمته تتلخص في ثلاث وظائف، هي: استقبال الرسالة، ثم فك رموزها، وتحويلها إلى معان، ثم الاستجابة.

٦- **فك الترميز (فك التشفير):** إذا كانت الرسالة رموزاً قام المرسِل بوضعها (ترميزها)، فإنَّ على المرسَل إليه (المتلقي) فك هذه الرموز وتحويلها إلى معلومات مفهومة. وكلما كانت الرموز مألوفة الاستخدام عند المرسِل والمتلقي، وقواعد حلها وفكها ميسورة لهما، وكانا يملكان خلفية ثقافية وفكرية واجتماعية مشتركة بينهما؛ زادت إمكانية استقبال المعلومة وتفسيرها بشكل صحيح، وأمّا إن كانت الرموز غير مألوفة أو لم يكن المرسِل والمستقبل يشتركان في خلفية ثقافية أو فكرية أو اجتماعية واحدة؛ فإنَّ احتمالية الخطأ في فهم الرسالة وتفسير معانيها على غير الوجه المقصود ستكون كبيرة جداً.

٧- **السياق (المرجع، أو بيئة الاتصال):** ونعني به المحيط العام للاتصال، والظروف النفسية والاجتماعية والثقافية والمكانية والزمانية التي يحدث فيها التواصل؛ لأن هذا المحيط بظروفه ومكوناته يؤثر في استمرارية الاتصال وجودته، كما يحدد في الوقت ذاته كيفية صياغة الرسالة (ترميزها) واختيار الرموز الكلامية وغير الكلامية المناسبة لهذا السياق أو ذاك، بالإضافة إلى كون التنبه إلى بيئة الاتصال وسياقه يساعد على فهم الرسالة وفك رموزها بطريقة صحيحة.

٨- **عوامل التشويش:** ويقصد بها كل ما يحجب وصول الرسالة إلى المتلقي نهائياً، أو على الأقل تؤثر في جودة وصولها، وهو ما يفضي إلى عدم قدرة المتلقي على فهمها الفهم الصحيح. وعوامل التشويش متعددة ومتنوعة، منها: عوامل مادية (عيوب في الصوت، أو الخط، الضوضاء، خلل في

الطابعة، انقطاع الإنترنت، عطل في الهاتف، عيوب النطق والجهاز السمعي...)، وعوامل ثقافية (اختلاف الثقافة، اختلاف دلالات الألوان والأزياء، اختلاف القيم والأخلاقيات...)، عوامل لغوية (اختلاف اللغة، الخطأ في استخدام الكلمات ودلالاتها، الخطأ في تركيب الجملة...).

٩- **التغذية الراجعة (التغذية العكسية، رجع الصدى):** لا تتوقف عملية الاتصال عند استقبال المتلقي (المرسل إليه) للرسالة، وإنما تمتد لتشمل مدى استجابته وتفاعله مع هذه الرسالة، وردة فعله إزاءها، إمَّا بالموافقة وإما بعدم الموافقة على مضمونها؛ لأنَّ هذه الاستجابة وذلكم التفاعل هما المعيار المهم الذي يمكن به قياس مدى نجاح الاتصال من عدمه، كما أنهما السبيل إلى معرفة ما إذا كانت الرسالة قد وصلت، وفُهمت كما أريد منها، أم لم تُفهم؟ ومن ثَمَّ تعديلها وتصحيحها لتؤدي المعاني المنوطة بها.

- **وظائف الاتصال:**

تختلف وظيفة التواصل باختلاف البيئات والمجتمعات والعوامل التي تؤطر ذلكم التواصل وتحكمه (كالعوامل الاقتصاديّة، والفكريّة والثقافية، والأحوال السياسيّة والاجتماعية... وغيرها). وقد أرجع الدارسون وظائف التواصل إلى ثلاث وظائف بارزة، هي:

- **التبادل والتعبير:** تبرز هذه الوظيفة التواصلية عند فئةٍ محددةٍ من المجتمع، يستخدم أتباعها الوسائل الفنية والأدوات التجريدية والفكرية؛ لنقل مشاعرهم ورؤاهم، بعيداً عن الكلام والعبارات الصريحة أو الصور الواضحة؛ لذلك قد لا يفهم ما يريدون التعبير عنه غيرهم ممن لا ينتمي إلى فئتهم، يمثل هذه الفئة التي تستخدم التواصل التعبيريّ بشكلٍ كبير الفنانون: (كالرسامين، والمسرحيين، والنحاتين...، وغيرهم).

- **التبليغ (الإعلان والإعلام):** تهدف عملية التواصل في هذه الحالة إلى إشراك المجتمع بأطيافه ومكوناته كافة في عملية صناعة الأحداث والتفاعل معها، على نحو ما يحدث في التواصل الذي يكون عبر وسائل الإعلام ووسائل التواصل الاجتماعي المختلفة، التي تنقل الأخبار السياسية، والاقتصادية، والاجتماعية والفنية... وغيرها، بشكلٍ واضحٍ وصريحٍ.
- **التأثير والإقناع:** وهذا الوظيفة التواصلية يعتمد فيها (المرسِل) على تقديم أدلته وبراهينه المكتوبة، أو المسموعة، أو المرئية إلى المتلقين؛ بغية إقناعهم بفلسفته أو رأيه. وهذا الوظيفة التواصلية تتجلى في الحملات الدعائية والإعلانية في المجالات السياسية والإدارية والاقتصادية.

- **أنماط الاتصال:**

عملية انتقال المعلومات والأفكار والمشاعر بين طرفي الاتصال (المرسِل والمرسَل إليه) تأخذ عدة أنماط وأشكال، من حيث تفاعل الطرف المتلقي (المرسَل إليه) مع ما يبثُّه ويرسله بادئُ الاتصال (المرسِل)، ووظيفة المتلقي في التفاعل مع المرسِل من عدمه؛ لذا فهذا الانتقال يأخذ نمطين أو شكلين هما:

- **الانتقال ذو الاتجاه الواحد:** ويقصد به انتقال المعلومات والأفكار والمشاعر والآراء من مرسِل إلى مستقبل (مرسَل إليه)، لا يُبادل المرسِل الاتصال، ولا يتفاعل معه، فيكون موقفه سلبياً. ويبرز هذا النمط - غالباً - حينما يكون المتلقي (المرسَل إليه) جماعة، كما يحدث في القرارات الرسمية، أو خطب الجمعة، أو المحاضرات العامة أو المسرحيات... ونحو ذلك.
- **الانتقال ذو الاتجاهين:** وفيه تنتقل الأفكار والمعلومات والمشاعر والآراء بين (المرسِل) و(المرسَل إليه)، في عملية تتسم بالتبادل

والتفاعل بينهما، فكلٌّ منهما إيجابي في هذه العملية. وغالباً ما يبرز هذا النمط من الاتصال في المستوى الشخصي بين طرفين مفردين.

- **وسائل الاتصال وأساليبه:**

ينقسم الاتصال من حيث وسائله اللغوية وأساليبه الإخبارية إلى قسمين، هما:

- **الاتصال اللفظي المنطوق وغير المنطوق (المكتوب):** وهو الاتصال الذي يعتمد على استخدام الرموز اللفظية (اللغة) سواء كانت مكتوبة أم مسموعة أم منطوقة. ويشمل كل أنواع الاتصال التي يستخدم فيها اللفظ بوصفه أداة ووسيلةً لنقل المعاني والأفكار.

- **الاتصال غير اللفظي (المحسوس):** هذا النوع من الاتصال يشمل كل أنواع الاتصال التي تعتمد على استخدام اللغة غير اللفظية؛ لذا يُطلق عليه أحياناً (اللغة الصامتة)، ويندرج تحته الآتي:

- لغة الإشارة: وتتكون من إشارات بسيطة أو معقدة، تستخدم في الاتصال.

- لغة الحركة أو الأفعال: وتضم الحركات التي يأتي بها الإنسان (كحركة العين، أو الكتف، أو الكف، أو الشفتين...)؛ لينقل إلى الآخرين ما يريد من معاني أو مشاعر.

- لغة الأشياء: كالألوان بعامة، والملابس والإشارات المرورية الضوئية وغير الضوئية، والرموز والتقاليد والأعراف الدبلوماسية، والرسوم البيانية، والمخططات، والخرائط، والشعارات... وغيرها.

- **أنواع الاتصال:**

يتحدد نوع الاتصال من حيث عدد الأشخاص المشاركين في العملية الاتصالية، والعلاقة فيما بينهم، والوسيلة المستخدمة فيه، وسرعة التجاوب؛ إلى عدة أنواع، أبرزها:

- **الاتصال الذاتي:** ويتمثل في التفكير الذاتي، فهو يحدث داخل الفرد، حيث يتحدث الفرد مع ذاته، ويتحاور داخل عقله، ومن ثَمَّ فإنه هو المرسِل والمتلقي في آن واحد. وفي هذا النوع من التواصل يعطي الفرد معاني للأشياء، ويقسم الأفكار والأحداث والتجارب المحيطة به، ويحللها.
- **الاتصال الشخصي:** ويحدث بين اثنين أو أكثر عادة في سياق غير رسمي؛ لتبادل المعلومات والمشاعر، ولحل المشكلات، ولتحديد التصورات عن النفس أو عن الآخرين، ولتكوين علاقات اجتماعية جديدة مع أناس جدد، أو توطيد العلاقات الاجتماعية القائمة أصلاً.
- **الاتصال الجمعي:** ويكون بين مجموعة من الأفراد ينتمون إلى بيئة واحدة (كالأسرة، أو زملاء العمل، أو المدرسة، أو الجامعة، أو الأصدقاء...)، وفيه ينصبّ التواصل على قضايا مشتركة.
- **الاتصال العام:** وهذا النوع أعم من الجمعي، إذ يكون فيه الفرد مع مجموعة كبيرة من الأفراد الذين لا تربطه بهم علاقة أو بيئة مشتركة غالباً (كما في المحاضرات، والندوات، والعروض المسرحية، والفعاليات الثقافية...).
- **الاتصال الوسطي:** وهو اتصال يحتل مكاناً وسطاً بين الاتصال الشخصي المواجهي (الذي يكون فيه عدد المشاركين في العملية الاتصالية قليلاً) والاتصال الجماهيري (الذي يكون فيه المشاركون

غير متجانسين، ولا يكونون في حيز مكاني واحد)، وذلك كالاتصال عبر الهاتف، أو التلكس، أو المذياع، أو الناسوخ (الفاكس)، أو البريد الإلكتروني... وغيرها.

- **الاتصال الجماهيري:** هذا النوع من الاتصال يعتمد في الأساس على وسائل الإعلام الجماهيري، ويتميز بأنَّ رسائله التي يشتمل عليها تتوجه إلى فئات عريضة ومتباينة من المتلقين. ويستخدم في سبيل تحقيق غاياته الوسائل الإعلامية والتواصلية التقليدية والحديثة (كالصحف، والمجلات، والمذياع، والتلفاز، والأفلام، والإنترنت، والوسائط المتعددة...وغيرها).

ثانياً-الاتصال الإداري:

- **مفهوم الاتصال الإداري:**

يحيل المفهوم العام للاتصال والتواصل - كما سلفت الإشارة - إلى علمية نقل البيانات والمعلومات والمشاعر بين طرفين (مرسِل) و(متلقٍ) في ظروف معينة؛ لتحقيق هدف أو أهداف مقصودة عبر مجموعة من الرموز. في حين أن التواصل في مظهره الإداري لا يخرج عن القاعدة العامة للتواصل في بعده الإنساني، سواء في عناصره، أم في الغاية منه، أم في وسائله، وأنواعه المختلفة.

وعلى الرغم من هذا التداخل والتقارب بينهما، فإن بالإمكان تحديد مفهوم الاتصال الإداري بأنه العملية التي تتوخى إيصال المعلومات والبيانات والقرارات إلى أقسام المنشأة الإدارية والمنتسبين إليها، أو إلى خارج المنشأة سواء إلى المنشآت والإدارات المناظرة أم الأفراد؛ لتحقيق غايات محددة، ومقاصد إدارية معينة، ويركز هذا النوع من التواصل على اللغة المكتوبة، أي: على مفهوم الوثيقة.

- **أهمية الاتصال الإداري ووظائفه:**

لا تقلُّ أهمية الاتصال في حياة المنشآت والمؤسسات والإدارات على اختلاف أنواعها (الحكومية والخاصة) وأحجامها (الكبيرة والصغيرة) عن أهميتها في حياة الإنسان ذاته، فكما أنَّ الاتصال بعامة يُعدُّ أحد الحاجات الاجتماعية الضرورية، التي لا يمكن لحياة الإنسان أن تستقيم من دون وجودها، فإنَّه يُعدُّ العصب الرئيس الذي تعتمد عليه المنشآت الإدارية في نشأتها أولاً وفي استمراريتها ثانياً، وفي تطورها ثالثاً، كما أنَّ جزءاً كبيراً من الجهد الذي يبذله العاملون في المنشأة الإدارية هو جهد اتصالي في المقام الأول، وما ذلك إلا لأن الاتصال والتواصل عمادا كلّ عملية من العمليات الإدارية الأساسية كالتخطيط، والتنظيم، والتوجيه، والرقابة، والتحفيز... وغيرها. ويمكن إبراز أهم وظائف الاتصال الإداري في الآتي:

- نقل المعلومات والتوجيهات والقرارات من القادة إلى التابعين.
- تنسيق الجهود التي يبذلها العاملون في المنشأة الإدارية أو الإدارات والأقسام فيها.
- إيصال المعلومات المهمة إلى القيادة؛ للاستعانة بها في اتخاذ القرار.
- نقل آراء الأفراد في الإدارات الدنيا (التنفيذية) وردود أفعالهم تجاه ما يصدر عن القيادات العليا.
- الترويج للمنشأة في أوساط الجمهور، وتكوين صورة ذهنية عنها.
- رفع الروح المعنوية للعاملين وزيادة كفايتهم الإنتاجية.
- وسيلة فاعلة في تنظيم العمل.
- تعزز المسؤولية الرقابية في المنشأة.

- ترفع من جودة العمل ومن حسن أدائه عبر توفير الأنظمة والقوانين المنظمة للعمل.
- وسيلة لتعزيز العلاقات بين الأفراد، وإيجاد جو من الألفة والتعاون بينهم.
- تسهم في انسياب تدفق البيانات.
- تساعد المؤسسة في توفير احتياجاتها من القوى البشرية المؤهّلة والمستلزمات المكتبية وغيرها.

- **وسائل الاتصال الإداري:**

يستعين الاتصال الإداري بعدد من الوسائل، التي تُستخدم في إيصال المعلومات والآراء ونقل الأوامر والتوجيهات والبيانات بين مختلف أطراف العملية الاتصالية في المستويات الإدارية المتعددة داخل المنشأة وخارجها. وتتحكم في اختيار الوسيلة الاتصالية المناسبة مجموعة من العوامل التي تفرض نمطاً اتصالياً معيّناً، من هذه العوامل مثلاً: وسائل التواصل المتاحة، ونمط التعامل السائد في المنشأة، وفحوى الرسالة من حيث الأهمية أو السرية، ومكانة المتلقي ونوعيته (فرد، أم مجموعة أفراد، أم جمهور)... وغيرها. ويمكن حصر وسائل الاتصال الإداري في الآتي:

١ - الاتصال الكتابي:

يعتمد الاتصال الكتابي على عملية تدوين المعلومات والأفكار والبيانات وكل ما يُراد نقله إلى الآخرين، وتحويلها من صورتها الصوتية إلى صورتها المرئية المكتوبة، وهذه الوسيلة يستخدمها العاملون في المنشآت الإدارية على اختلاف مستوياتهم الإدارية يومياً؛ لتسهيل أعمال منشآتهم، ولما تتميز به الكتابة من قدرتها وطواعيتها في نقل الأفكار والمعلومات والبيانات بأشكالها المختلفة

(القرارات، المقترحات، الشكاوى، المحاضر، الإحصاءات، الاستدعاءات، الطلبات، رسائل البريد الإلكتروني...).

- **مميزات الاتصال الكتابي:** اكتسبت الاتصالات الكتابية أهمية كبرى في حياة المنشآت الإدارية بمختلف أحجامها وأنواعها تبعاً لأهمية المدونة (الرسالة) التي تحملها، ولما تتسم به عملية الاتصال الكتابي ذاته من صفات ومميزات، أهمها:

– أنها تُعد من أهم المصادر التي تعكس واقع ونشاط تلك المنشآت وحجمه.

– أنها تمنح كل ما يصدر عن المنشأة الإدارية أو يُرسل إليها معنى وصدقاً ورسميةً.

– أنها وسيلة إثبات يمكن الرجوع إليها عند الحاجة، ففيها توثيق للمعلومات، وتكسبها الحجيَّة.

– أنها تسهّل الحصول على المعلومات والرجوع لها عند الحاجة في أقصر مدة ممكنة وأقل تكلفة.

– أنها مستند نظامي معتمد يُرجع إليه عند الحاجة إلى اتخاذ القرارات ومعالجة المشكلات.

– أنها تسهِّل وصول المعلومات والمضامين المختلفة إلى عدد كبير من الأفراد.

– أنها تحدد بشكل دقيق منضبط الصلاحيات، والمسؤوليات، والاختصاصات، وطرق العمل، ومعدلات الأداء.

– أنَّ فيها قدراً كبيراً من الحماية والسرية للمعلومات والمضامين الـمُراد نقلها.

- أنها وسيلة اقتصادية ولا تحتاج إلى تجهيزات باهظة الثمن.

- **عيوب الاتصال الكتابي:** وتجدر الإشارة في هذا السياق إلى أنَّ وسلة الاتصال الكتابي سلاح ذو حدَّين، إذ قد يكون إيجابياً ذا فائدة كبيرة جداً على المنشأة الإدارية، وذلك إذا اتسم بالدقة التعبيرية والوضوح واستُخدم في موضعه المناسب، وحينئذٍ يكتسب السمات والمميزات المشار إليها. وفي المقابل قد يكون الاتصال الكتابي عبئاً على المنشأة ومصدر إزعاج لها في حفظه وأرشفته، ومن ثَمَّ تكدّسه في المخازن، وذلك إذا كان عشوائياً وترفاً لا تتطلبه حاجة العمل بشدة، ومن صور هذا النوع: الكتيبات التعريفية بالمنشأة ونشاطها، والتعليمات التي تتغير دورياً، واللوائح والأنظمة التي لا يستفيد منها إلاعدد محدود من المهتمين، والمنشورات المتعلقة بمناسبات آنيَّة خاصة بالمؤسسة، والتقارير المؤقتة، والمجلات والمطبوعات التي لا توزَّع بشكل سليم... وغير ذلك.

٢-الاتصال الشفهي:

وفي هذا النوع من الاتصال تستخدم الكلمة المنطوقة المشتملة على كلمات أو جُمَل أو عبارات دالة على معان محددة مفيدة، ويكون تبادل المعلومات وانتقالها بين أطراف العملية الاتصالية عن طريق المشافهة والحديث المسموع. ولا يقل الاتصال الشفهي أهمية واستعمالاً في المنشآت الإدارية عن الاتصال الكتابي، بل ربما كان أكثر استخداماً من الكتابة، وبخاصة في التواصل بين الأفراد داخل المنشأة، أو بين أفرادها والجمهور خارجها. ومن صور هذا النوع من الاتصال: اللقاءات، والمحادثات الهاتفية أو عبر الأقمار الصناعية، والندوات، والاجتماعات، والتحقيق الإداري، والمقابلات (مقابلات التعيين والتوظيف، مقابلات تقييم الأداء، مقابلات الترقية، مقابلات التوجيه والإرشاد)، والدورات التدريبية... وغيرها.

- **مميزات الاتصال الشفهي:** للاتصالات الشفهية أهمية لا يمكن تجاهلها على الرَّغم من أنَّ مستوى الإثبات والتوثيق فيها منخفض جداً، ولا غنى لأية منشأة إدارية مهما اختلفت أحجامها وأنواعها عن هذا النوع من الاتصالات؛ لما فيه من سمة (المباشرة)، أي: أنَّ التواصل بين المرسِل والمرسَل إليه (المتلقي) يتم في وقت واحد، وهذه السمة تمنح الاتصالات الشفهية عدة مميزات، أهمها:

- أنها أقصر طريق لتبادل المعلومات والأفكار بين طرفي الاتصال وأكثرها يسراً وسهولة.
- أنها أكثر مناسبة للموضوعات المعقدة المثيرة للجدل؛ لأن فيها مساحة للمناقشة والتوضيح قبل الانتقال إلى الاتصال الكتابي.
- أنها أكثر فعالية من الاتصال الكتابي؛ لأن تبادل المعلومات يتسم بالمباشرة وفي الآن نفسه، كما أنَّ الوقوف على ردود الأفعال والاستجابة يتم في الوقت ذاته أيضاً.
- أنها تعطي المرسِل إمكانية التأكد من فهم المتلقي للرسالة أو عدم فهمها، ومن ثَمَّ إعادة صياغة الرسالة مرّة أخرى في حالة عدم الفهم.
- أنها تمنح الطرفين فرصة لتبادل أكبر قدر من المعلومات في وقت قصير.

- **عيوب الاتصال الشفهي:**

- أنّها تحتاج إلى مهارات خاصة في الحوار والإقناع والثقة وبخاصة إذا كان الموضوع معقداً ومتشعباً.
- أنَّه غير مناسب لنقل بعض المعلومات الحساسة: كالمعلومات الأمنية، والتعليمات والتوجيهات الصادرة من المستويات الإدارية

العليا، والقوانين، والمعلومات المالية والإنتاجية، والمعلومات ذات الصبغة السرية.

- أنها وسيلة غير آمنة في نقل المعلومات بدقة وبالصيغة التي نطق بها المصدر.
- أنها صعبة الإثبات وربما يستحيل الرجوع إلى الرسالة التي حملها هذا النوع من الاتصال.
- أنها ليس لها أي قيمة نظامية عند اتخاذ القرارات.

• أنواع الاتصالات الإدارية:

تتنوع الاتصالات الإدارية من حيث صفة المصدر وقيمة الاتصال ذاته في سُلَّم المسؤوليات والاختصاصات، والتسلسل الهرمي للمنشأة الإدارية ذاتها، بالإضافة إلى قوة العلاقة وحجم الثقة بين الرئيس والمرؤوسين من جهة، وبين المنشأة ذاتها وجمهورها المستفيد. وبناءً على هذا يمكن تمييز نوعين من الاتصالات الإدارية، لكل منهما قنواته الخاصة به، وذلك على النحو الآتي:

١-الاتصال الرَّسمي:

ويقصد به الاتصال الذي يتم وفاق الخطوات والأطر والقواعد التي تحكم المنشأة، وتضعها السلطة العليا فيها، ويتبع القنوات والمسارات التي يحددها الهيكل التنظيمي الرسمي. وبناءً على هذا فإنَّ الاتصالات الرسمية تسير في أحد الاتجاهات الأساسية الآتية:

- **الاتصال النازل:** ويطلق عليه أيضاً (الاتصال الهابط)، وهو يشير إلى عملية نقل المعلومات والتوجيهات من الإدارات العليا إلى الإدارات الوسطى، كما يشير إلى نقلها من الإدارات الوسطى إلى الأفراد، وقد يكون من الإدارات العليا إلى الأفراد مباشرة. وهذا النوع يتضمن عادةً

ما يأتي:

- الأوامر والقرارات والمراسيم.
- اللوائح والتشريعات.
- التوجيهات والتعليمات.
- الترقيات والتعيينات.
- الاستفسارات وطلبات الإفادة والبيانات.

- **الاتصال الصاعد:** وفيه يأخذ الاتصال في الصعود من الأسفل إلى الأعلى، حيث تنتقل المعلومات من المستويات الدنيا في التنظيم الإداري إلى المستويات العليا، بوصفها الوسيلة التي يتواصل بها المرؤوسون مع رؤسائهم؛ لنقل أفكارهم ورؤاهم ومقترحاتهم، بالإضافة إلى أنَّ هذا النوع من الاتصال يمثِّل التغذية الراجعة للاتصال النازل. وغالباً ما يتضمن هذا النوع من الاتصال ما يأتي:

- التقارير.
- المقترحات.
- الإفادات وتوفير المعلومات للإدارات العليا.
- الإحصاءات.
- البيانات.
- الشكاوى والتظلمات.
- طلبات الترقية والتوظيف...وغيرهما.
- طلبات التوجيه.

- **الاتصال الأفقي:** ويطلق عليه أيضاً (الجانبي)، وفيه يكون الاتصال بين الأفراد في المستوى الإداري نفسه في المنشأة، كالاتصال بين مدير الشؤون الإدارية ومدير التسويق - مثلاً -، ومن هنا فهذا النوع من الاتصال مكمِّل للنوعين السابقين (النازل، والصاعد)، حيث يهدف عادةً إلى تبادل المعلومات وحل المشكلات، والتنسيق بين طرفي الاتصال، وتطوير علاقات التعاون بين الإدارتين.
- **الاتصال المحوري:** ويطلق عليه أيضاً (القطري)، ويشمل هذا النوع الاتصال الناشئ بين الأفراد المنتمين إلى إدارات مختلفة في أكثر من منشأة إدارية. وهذا النوع يُعدّ طبيعياً وعفوياً، وغالباً ما يهدف إلى تبادل الخبرات بين الطرفين والإفادة من التجارب في حل مشكلة معينة، أو تطوير العمل... وغير ذلك.

٢-الاتصال غير الرَّسمي:

يتوجه هذا النوع من الاتصالات إلى تلك الاتصالات التي تنشأ بين العاملين في المنشأة الواحدة؛ لما بينهم من عوامل مشتركة وظروف وظيفية واحدة، كوَّنت بينهم علاقات اجتماعية وصداقات شخصية. وتتنوع هذه الاتصالات من حيث الاتجاه، فقد يكون بعضها نازلاً، وبعضها صاعداً، وبعضها أفقياً دون قيد أو شرط، ما دام أنَّ هناك علاقات تربط بين الأفراد المتصلين.

وهذا اللون من الاتصالات لا يعترف بالهيكل التنظيمي ولا بالمستوى الإداري والسلطوي؛ لأنه يتم خارج القنوات الرسمية للاتصال. ويلجأ إليه العاملون؛ لتسهيل الإجراءات التنظيمية، وتوفير الوقت في جمع المعلومات والبحث عن حل للمشكلات العارضة.

أبرز المراجع التي أفدنا منها في هذا الموضوع، ويمكن الرجوع إليها؛ للاستزادة:

- أبو شنب، ميساء أحمد (و) والعتيبي، فرات كاظم: مشكلات التواصل اللغوي، ط١ (عَمَّان: مركز الكتاب الأكاديمي، ٢٠١٥م)، ص٨٤-٩٠.
- إسماعيل، محمود حسن: مبادئ علم الاتصال ونظريات التأثير، ط١ (القاهرة: الدار العلمية للنشر والتوزيع، ٢٠٠٣م)، ص٩٤-١٣٥.
- حمداوي، جميل: التواصل اللساني والسيميائي والتربوي، ص٤-١٧.
- ربابعة، إبراهيم علي: مهارات الاتصال (كتاب إلكتروني: شبكة الألوكة، www.alukah.net).
- زاوش، رضا: محاضرات في مقياس الاتصال والتحرير الإداري، د.ط (الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ٢٠١٧م/ ٢٠١٨م)، ص٣٩-٥٠.
- سعدات، محمود فتوح محمد: مهارات الاتصال الفعال (كتاب إلكتروني: شبكة الألوكة، www.alukah.net).
- سليمان، سناء محمد: سيكولوجية الاتصال الإنساني ومهاراته، ط١ (القاهرة: عالم الكتب، ٢٠١٤م)، ص٤٧-٥٣، ٨٢-٩٣.
- عبوي، زيد منير: فن الإدارة بالاتصال، ط١ (عمَّان: دار دجلة، ٢٠٠٨م)، ص٤٢-٤٧.
- القدومي، محمد (و) محمد، محمد هاني (و) عبوي، زيد: المفاهيم الإدارية الحديثة، ط١ (عمَّان: دار المعتز للنشر والتوزيع، ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م)، ص٢٤١-٢٦٣.
- محمود، منال طلعت: مدخل إلى علم الاتصال، د.ط (الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث، ٢٠٠٢م)، ص١٨، و٢٩-٣٨.

التحرير الإداري

يعتمد الاتصال الإداري الكتابة أساساً للتواصل الرسمي اعتماداً يكاد يكون كلياً، فهي حاضرة في كل تواصل بين المستويات الإدارية المختلفة، بالإضافة إلى الاعتماد عليها في الأنشطة الإدارية كافة، بدءاً من تدوين الملحوظات التذكيرية اليسيرة، وانتهاءً بالمراسيم والقرارات العليا.

وعلى الرغم من أهمية الكتابة في العمل الإداري، فإنَّ الاتصال الكتابي لا يقف عند الكتابة بمفهومها الضيق، الذي لا يتجاوز التدوين والخط بالقلم، وإنَّما تتجاوزه إلى عمليات إدارية أخرى أكثر تعقيداً، من هنا ظهر مصطلح (التحرير الإداري)؛ ليكون دالاً على الكتابة في المجالات الإدارية وآدابها وعملياتها كافة.

• مفهوم التحرير الإداري:

يحيل المفهوم اللغوي لكلمة (التحرير) إلى الكتابة والتصحيح، والتجويد، والمتابعة؛ فيقال: حرَّر الرسالة، أي: كتبها. وحرَّر الكتاب، أي: أصلحه، وحسّن خطه، وجوَّده. وحرّر الصحيفة والمجلة، أي: أشرف على إعدادهما، وأسهم في كتابة موادهما، ودققها، وصححها.

وأمَّا في الاستخدام الإداري، فيستخدم مصطلح (التحرير الإداري) للدلالة على أمرين:

- عملية الإنشاء والكتابة: بمعنى تحويل الأفكار والمعاني والآراء من صورتها الذهنية المجردة إلى صورة محسوسة مقروءة، وفاق صيغ ومواصفات خاصة، تنبع من حاجات النشاط الإداري، ومن طبيعة العلاقات بين مختلف الوحدات والمستويات الإدارية من ناحية، وعلاقاتها بالمتعاملين الخارجيين من ناحية أخرى.

- المادة المقروءة (ناتج الكتابة): والمقصود بها مجموع الوثائق التي يحررها موظفو الإدارة، وتستعمل بوصفها وسيلة اتصال بغيرها من المصالح الإدارية الأخرى، وبالإضافة إلى أنَّها تمكِّن الإدارة من القيام بعملياتها المختلفة، بغية الوصول إلى غاياتها وأهدافها.

• أهمية التحرير في المنظومة الإدارية:

يأخذ التحرير وإعداد المحررات (المرسلات) الإدارية حيزاً كبيراً من المهمَّات اليومية لأيِّة منشأة إدارية؛ لأنَّ أيَّ نشاط إداري (اجتماع عمل، معاينة حدث، اتخاذ قرار، اتصال بجهة أخرى...) يستلزم بالضرورة وجود دعامة كتابية؛ لتجسدها ولتصوغها في هيئة وثائق ومحرَّرات ذات صبغة رسمية، تتولى المنشأة أرشفتها وحفظها بحسب أنظمتها الخاصة بالوثائق والمحررات.

ولا تنفك أهمية التحرير عن أهمية التواصل الكتابي ذاته - كما سلفت الإشارة - في حياة المنشآت الإدارية، ويمكن أن نضيف في هذا السياق إلى تلك المظاهر ما يأتي:

- أنّ التحرير الكتابي هو الوسيلة الغالبة في الاتصال الإداري، وفي نقل المعلومات والبيانات.
- أن التحرير الكتابي يجمع بين كونه مادة عمل (ينتجه الموظف) وميداناً للتطبيق (سلوك تواصلي يومي داخل المنشأة).
- أنَّ للتحرير الكتابي دلالة مادية في الإثبات.
- أنه يسهم في تسيير حركة الاتصال الإداري في المنشأة.
- أنه يعبِّر عن المنشأة وتوجهاتها، فأيُّ خطأ في وثائقها أو محرراتها قد يكون شؤماً عليها وعلى العاملين فيها.

• مسؤولية المنشأة الإدارية في نجاح التحرير الإداري:

ونظراً لأهمية التحرير في حياة أية منشأة إدارية، فإنَّ على عاتق القائمين عليها -وبخاصة المسؤولين ومديري الإدارات- مسؤولية كبيرة تجاه هذه الوظيفة، وتزاد هذه المسؤولية إذا ما علمنا أنَّ الأقسام التي تُعنى بوظائف التحرير وإعداد المرسلات والمحررات والوثائق الإدارية تُعد من الأقسام الرئيسة الأساسية، بالإضافة إلى أنها من أوائل الأقسام تأسيساً في أية مُنشأة إدارية مهما كان حجمها ومجال عملها. لذا يجب على أصحاب القرار توخي الآتي:

- اختيار الموظفين المؤهلين تأهيلاً جيداً في الميادين: اللغوية، والاتصال، والإدارة.
- تنمية مهارات الموظفين في هذا المجال عبر الدورات التحريرية ومناشطها الإثرائية.
- تحفيز الموظفين في هذا المجال ومكافأتهم.
- إشراك الموظف المكلف بالتحرير في الحوار والنقاش الخاص بالموضوع الذي سيكتب فيه.
- إعطاء الموظف المكلف بالتحرير المعلومات المتعلقة بموضوع الكتابة، والجهة المستقبلة لها، والملابسات التي تحيط بالموضوع، والهدف من الكتابة.
- توفير الاحتياجات الأساسية لمهام التحرير (كالأجهزة الحاسوبية، والطابعات، ومصادر المعلومات... وغيرها).
- توفير الأنظمة واللوائح والتعليمات للموظفين في هذا المجال.

- **مرتكزات التحرير الإداري:**

للتحرير الإداري مرتكزات أساسية تميزه، وضوابط وأصول تسمه، يتحتم على المشتغل في تحرير المحررات والوثائق الإدارية توخيها، والحذر من انتهاكها ومخالفتها، وهذه المرتكزات يمكن تصنيفها إلى أربعة ضوابط، هي:

- **الضوابط الشكلية:** لكل محرَّر إداري ووثيقة إدارية قالب خاص وشكل مميز يُصاغان فيهما، ويُبرزان هويتهما، ويضفيان عليهما صفة الرسمية، بالإضافة إلى أنهما يعكسان الانتماء إلى المنشأة، وعبر هذه الضوابط الشكلية - كذلك - يمكن تصنيف تلك المحررات والوثائق، والتفريق بينها (القرارات، التقارير، الخطابات، المحاضر...).
- **الضوابط القانونية:** يتوجب على المحرِّر الإداري مراعاة مضامين النصوص التشريعية والتنظيمية المتعلقة بالموضوع الذي يكتب عنه، وأن يتوخى مبدأ المشروعية والنظامية التي ينبغي أن تتصف بها كل التصرفات الإدارية، بالإضافة إلى ذلك فإن عليه أن يعي أنَّ كل وثيقة أو محرر يكتب سيأخذ صفة الحجية القانونية، وما يترتب على هذه الحجية من التزامات نظامية ومسؤولية قانونية.
- **الضوابط اللغوية:** ينبغي للمحرِّر الإداري أن يكون حريصاً على الكتابة الصحيحة الفصيحة، بعيداً عن كل ما يشين التراكيب اللغوية من خطأ في الإملاء أو في النحو أو في الصرف، أو في استخدام الألفاظ - وبخاصة المصطلحات القانونية والإدارية - في غير مكانها الصحيح، حتى يضمن للمحرَّر الذي يكتبه الدقة والوضوح.
- **الضوابط التنظيمية:** هناك مجموعة من الضوابط والأخلاقيات في العمل الإداري، يجب على الموظف احترامها وعدم تجاوزها أياً كانت طبيعة عمله أو منزلته الإدارية، وهي وإن كانت عامة إلا أنَّ لها انعكاساً في

التحرير الإداري وممارسته، من هذه الضوابط والأخلاقيات: احترام التسلسل الإداري، والمسؤولية والحذر، والمحافظة على أسرار العمل.

• مميزات الأسلوب الإداري:

تختلف الكتابة الإدارية عن غيرها من الكتابات سواء الإبداعية أم الوظيفية أيضاً، فهي لها أسلوبها النابع من الطبيعة المعقدة للاتصال في المجال الإداري، القائم على تعدد أطرافه، واختلاف اتجاهاته، وتعدد غاياته؛ لذا اختلف أسلوب التحرير الإداري اختلافاً بيِّناً عن التحرير الأدبي أو الإعلامي أو العلمي. ويمكن إيجاز مميزات التحرير الإداري في السمات الآتية:

- السلامة اللغوية: السلامة اللغوية مطلب مهم في كل المجالات التي يكتب فيها المرء، ويزداد التأكيد عليها والحرص على توخيها في المجال الإداري؛ لأن المجال الإداري في أيَّة دولة مظهر من مظاهر سيادتها، ولا بدَّ أن يعكس انتماءها وهُويّتها، واللغة مكون رئيس من مكونات الهوية والانتماء الوطني، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإنِّ التحرير الإداري يتطلب قدراً كبيراً من الدقة والوضوح؛ تجنباً للالتباسات الدلالية، التي تؤدي حتماً إلى سوء الفهم وتباين التأويلات، ولا سبيل إلى إدراك الدقة والوضوح إلا بتوخي الكتابة الصحيحة السليمة مما يشين بناءها اللفظي أو يشوّه دلالتها المعنوية.
- الحياد: يقتضي الحياد عدم الانحياز إلى رأي -وإن كان قوياًّ- على حساب رأي آخر -وإن كان ضعيفاً- دون سند قانوني أو نظامي، وإنما لتحقيق غايات شخصية، أو لتلبية أهواء ذاتية. ولكي يتسم أسلوب التحرير في المنشأة الإدارية بالحيادية؛ ينبغي على المشتغل بالتحرير الإداري أن ينحِّي المنافع الذاتية والمصالح الشخصية والمؤثرات الخارجية، وأن تعكس جمله وعباراته هذا الحياد، فلا يُشيد برأي أو

بشخص في مقابل الحط من رأي أو شخص آخر دون أن يُعضِّد رأيه بالأدلة والبراهين. وهذا الصنيع يرتبط ارتباطاً وثيقاً بأخلاقيات المهنة، التي يأتي في طليعتها الأمانة والعدالة.

- الموضوعية: تتطلب الموضوعية أن يكون الأسلوب خالياً من الانفعالات والمشاعر والعواطف حتى وإن كانت عفوية بريئة، أو كان الموضوع الذي يكتب فيه إنسانياً؛ وذلك لأن العمل الإداري ليس رؤيةً شخصيةً، وإنما هو تنظيم جماعي، يهدف إلى تحقيق المصلحة العامة، ومن ثَمَّ فهو يمنح المحرَّرات والوثائق وكل ما يصدر عنه الأهمية والجدية والمكانة، ويطبعها بالطابع الرسمي، وعلى المحرَّرات والوثائق أن تعكس كل هذه الصفات. وتنعكس هذه الموضوعية على أسلوب الخطاب الإداري الذي ينبغي أن يترفع عن الصيغ العاطفية والعبارات الانفعالية، وكل ما من شأنه أن يخل بمبدأ التجرد وعدم التأثر، ويستحسن في هذا السياق:

- استعمال الأفعال المبنية للمجهول (رُفِضَتْ المعاملة، لم تُسْتَكمل الأوراق، قُبِل المشروع...).
- إسناد الأفعال إلى التنظيم أو الإجراء الإداري (رفض المجلس، صدرت الموافقة، طلبت الإدارة القانونية...).
- إبراز الصفات الوظيفية للمحرر لا الصفات الشخصية.
- الابتعاد عن الجمل والعبارات العاطفية (يحزنني، فرحت بخطابكم، مع أشواقي ودعائي، بصفتي مسؤولاً عن، ونحن في انتظار ردكم)... وغير ذلك.

- **مراعاة الأعراف:** من السمات الراسخة في التحرير الإداري مراعاة الأعراف، أي: العادات وما استقر عليه الناس في تصرفاتهم في كافة مناحي حياتهم: السياسية، والدينية، والاجتماعية، والإدارية... فعلى المحرِّر الإداري أن يضع نصب عينيه تلك القيم الإدارية للمنشأة التي ينتمي إليها، وكذلك الأعراف التي يؤمن بها الآخرون في إطار العملية التواصلية الخارجية، فلا يخرج عليها، ولا يحيد عنها؛ لأن الخروج عليها سيؤدي حتماً إلى فشل الاتصال الإداري، أو على أقل تقدير سوئه. من تلك الأعراف مثلاً:

  - استخدام الألقاب الإدارية (الاعتبارية) في مواضعها الصحيحة.
  - اختيار التحية المناسبة للمتلقي (مسلم/ غير مسلم).
  - عدم اتخاذ أي قرار إداري إذا كان منصب رئيس مجلس الإدارة شاغراً والاكتفاء بتصريف العاجل من الأمور، وترك القرار للرئيس الجديد.
  - الأقسام والإدارات الدنيا توصي ولا تقرر، في حين أنَّ الإدارات العليا هي التي تقرر.
  - الابتعاد عن استخدام الكلمات ذات الإيحاءات غير المناسبة حتى وإن كانت فصيحة صحيحة... وغير ذلك.

- **المجاملة واللباقة:** تدور المجاملة واللباقة حول معنى التأدب وحسن التعبير، وأن يكون الكلام فيه قدر كبير من الاحترام وحسن المنطق. ويتحقق هذا المعنى في التحرير الإداري عبر استعمال العبارات والجمل التي تراعي احترام مشاعر المتلقين، وفي المقابل تجنب استعمال العبارات التي قد توحي بالتحقير أو التعيير، أو قد تضايق المخاطب.

وهذه السمة هي انعكاس لسمتي: الموضوعية، ومراعاة الأعراف. فالمحرر الإداري بوصفه منتمياً إلى منشأة إدارية، فهو يقدم خدمة في الحقيقة؛ لذا يجب عليه أن يراعي شعور طالبي هذه الخدمة، وبخاصة في طلباتهم اليومية، ومن أمثلة ذلك ما يأتي:

- استخدام العبارات التي من شأنها أن تبقي الآمال، ولا تقطع صلة المواطن بالإدارة، كقولك: يمكنكم التقدم مرة أخرى...، نقدر لكم تواصلكم...، بإمكانكم مراجعة مكاتب الإدارة والاستفادة من...إلخ.
- استعمال الصيغ التشريفية (يشرفني، يطيب لي...)، أو الدعاء (أسأل الله لكم التوفيق والتسديد، أسأل الله لكم التوفيق والإعانة...) عند افتتاح المراسلات.
- استخدام العبارات المهذبة للرد على الطلبات بالقبول أو بالرفض (يسرني إبلاغكم، يتعذر قبول طلبكم، يؤسفني...).
- تجنب أسلوب التهجم أو التعنيف للرد على النقد أو الملاحظات، من مثل: بسبب تقاعسكم وإهمالكم، كما زعمتم، ورد خطابكم مخيباً للآمال، مثال سيء...
- استخدام أسلوب البناء للمجهول؛ لإخفاء مصدر الخلل (لُوحِظَ أنَّ الطلب غير مكتمل، لم تُرْفَق المستندات، أُرْسِلَت بلا مرفقات، لم يُرْجَع في المسألة إلى النظام...).
- استعمال صيغ الخاتمة المناسبة (نأمل التلطف بـ، التكرم بـ، ولكم فائق التحية والتقدير، والله يحفظكم، وتقبلوا...).

- الابتعاد عن أسلوب التعالي والتكبر في المخاطبة، أو الإشارة إلى حجم الإنجازات والتفاخر بها، على شاكلة: لقد نظرنا في الموضوع، نحن غير راضين، إنجازاتنا تحكي عنَّا...

- المسؤولية: يقوم التحرير الإداري على مبدأ المسؤولية، ونعني بها سلطة اتخاذ القرار مع تحمل نتائجه. ذلك أنَّ الكتابة الإدارية تُلزِم المنشأة الإدارية أمام القانون، فالسُلطة الموقِّعة على الوثيقة تتحمل مسؤولية ما تتضمنه ولو لم تصدر عنها. والأصل في هذا أن يكون رئيس المنشأة أو مديرها هو المسؤول الأول عن التنفيذ السليم للمهام المنوطة به في إطار المنشأة ونشاطها؛ ولذلك فإنَّ السلطة والمسؤولية مرتبطان ارتباطاً وثيقاً، ومن ثَمَّ فإنَّ تفويض المسؤول بعض صلاحياته إلى مساعديه أو وكلائه لا يستلزم تفويض المسؤولية إليهم، بل تبقى له، وعليه فكل محرَّر أو وثيقة تصدر في إطار سلطته تبقى تحت مسؤوليته. وتبدو ملامح المسؤولية في المحرَّر والوثيقة الإدارية عبر الآتي:

- التصريح بالسلطة الموقِّعة: يتوجب في كل محرَّر إداري أو وثيقة ذكر اسم الموقِّع كاملاً بوضوح أسفل التوقيع مع بيان صفته القانونية، وإن اقتضى الحال السلطة التي خوَّلت له حق التوقيع.

- الأصل أن يكون الموقِّع هو أعلى سلطة إدارية في المنشأة، لكن عملياً يؤدي تفويض التوقيع إلى مرونة في هذا المبدأ.

- في بعض المنشآت الكبيرة، التي يتولى إعداد المحرَّرات والمرسلات الإدارية فيها عدد من الموظفين، أو التي تضم عدداً من المستشارين أو المساعدين أو الوكلاء الذين يراجعون تلك المحرَّرات والمرسلات قبل توقيعها من المسؤول؛ يضع كاتب المحرَّر أو مراجعها أو كلاهما تأشيرتهما تحت السطر الأخير في بدايته من جهة اليمين.

- استخدام صيغة المفرد المتكلم (أرى، أرجع، موافقتي، لا مانع لدي...) يستلزم - غالباً - مسؤولية الفرد الموقِّع، وأمَّا استخدام صيغة جماعة المتكلمين (نرى، نوقع، نقرر، لا مانع لدينا...)، فيستلزم -غالباً- مسؤولية المنشأة؛ لذا يظهر هذا الأسلوب في العقود، وفي المكاتبات التي يوقِّعها أصحاب المسؤوليات العليا والصلاحيات الواسعة.
- وبما أنَّ الموقِّع يلزم نفسه ويلزم المنشأة الإدارية كذلك؛ فيتعيَّن عليه أن يعبِّر بتحفظ إذا ما تعلَّق التحرير باتخاذ قرار لا يدخل في نطاق اختصاصاته، أو كان مرتبطاً بالتبليغ عن وقائع وتصريحات لم يُتُحقق منها.

- الحذر: تُعد هذه السمة من سمات التحرير الإداري امتداداً للسمات السابقة وبخاصة المسؤولية والموضوعية والمجاملة. ويُقصد بالحذر الحيطة والتحفظ، فحتى لا يتحمل الموقِّع مسؤولية ما تتضمنه الوثيقة التي حرَّرها ووقعها؛ فعليه أن يكون حذراً بصيراً بمضمونها، ولا يغتر بنفسه وبمنصبه، وإنما عليه أن يترك القرار والرأي الفصل لمن بيده الصلاحية. ولَيْعِ - كذلك - أنّ التحرير الإداري يُلزم المنشأة بأكملها المسؤولية، فكل خطأ أو إهمال وقعا في محرَّرٍ إداري سينسبه الجمهور أو الرأي العام إلى المنشأة كلها، وربما نسبوه إلى الوزارة أو الحكومة في بعض الأحوال. ومن وسائل أخذ الحيطة والحذر ما يلي:

- الاعتماد على العبارات اللطيفة المتحفظة عند عدم التأكد من المعلومات أو تفاصيل الوقائع والأحداث، والابتعاد عن العبارات المشتملة على الإثبات الصريح، من ذلك: يبدو لي أن...، في رأيي...، بحسب ما ورد في خطابكم...، يظهر مما سبق...، ولعل المقصود...، بحسب المعلومات المتوفرة... إلخ.

- إذا تعلق الأمر باتهامات خاصة، فإنَّ من البدهي عدم اتخاذ أي موقف إلا بعد البحث عن الأدلة الصحيحة الصريحة، وإعطاء المعني بالأمر فرصة لتقديم التفسيرات اللازمة.
- عند الإشارة إلى نظام معين يجب تحديد المواد المقصودة بدقة كبيرة.
- يجب عند الرد على الخطابات ذكر أرقامها وتواريخها، والإشارة إلى مضامينها بدقة.
- ربط القرارات والتوجيهات دوماً بالأنظمة واللوائح والتعليمات، من ذلك عبارة: للنظر بحسب الأنظمة واللوائح... أفيدونا بما لديكم على ضوء ما ورد في نظام...

- **الوضوح والمباشرة:** تتوجه المحررات والوثائق الإدارية إلى متلقين مختلفين في مستوياتهم العلمية والمعرفية والوظيفية، ومن ثَمّ فإنَّ الكتابة الإدارية تعتمد اعتماداً رئيساً على وضوح مضامينها ومباشرته، حتى تصل إلى الآخرين صحيحة خالية من الفهم الخطأ، أو التأويل غير السليم؛ لذا على المحرِّر الإداري أن يعبِّر عن الأفكار التي يرغب في إيصالها إلى المتلقين بوضوح ومباشرة، دون غموض أو تلاعب بالألفاظ وتكلف في الأسلوب، ويجب التأكيد على أنَّ الوضوح لا يعني بتاتاً استخدام الكلمات العامية الدارجة والأسلوب السوقي. وحتى يصل الكاتب إلى سمة الوضوح والمباشرة والبساطة في أسلوبه عليه أن يتوخى الآتي:

- التفريق بين لغة الحديث ولغة الكتابة، فلا يكتب كما لو كان يتكلم، وليدرك أنَّ لغة الكتابة تحتاج إلى توضيح أكثر من لغة الكلام.
- استخدام المفردات المتداولة بكثرة في الميدان الإداري، التي يستطيع القارئ استيعاب مدلولاتها بسرعة دون عناء.

- الابتعاد عن الحشو، والعبارات الزائدة التي لا تخدم مضمون ما يحرره.
- تجنب التكرار الممل على مستوى المفردات والجمل.
- تجنب الأسلوب الأدبي الذي يعتمد على صنع الصور البلاغية، وتحسين الأسلوب بالمحسنات البديعية اللفظية والمعنوية.
- الحرص على استخدام العبارات القصيرة، التي يمكن قراءتها بسهولة وسرعة، وتجنب استعمال الصيغ الطويلة التي تشتت الذهن، فيضيع المعنى معها.
- التروي في استخدام المصطلحات الفنية أو القانونية أو الإدارية...، والحرص على استخدام ما كان منها مألوفاً متداولاً.
- البعد عن استخدام الألفاظ في غير معانيها الحقيقية، أو في غير المعاني التي جرت العادة في استخدامها فيه.
- حسن استخدام علامات الترقيم في مكانها المناسب.
- الضبط في استعمال الضمائر؛ ليتمكن القارئ من معرفة مرجع الضمير بيسر وسهولة.
- الحرص عند إيراد المعاني المتضادة على أن يذكر في السياق ما تحصل به معرفة ما يقصده الكاتب.
- استخدام العبارات الصريحة والمباشرة، والابتعاد عن استخدام الكلمات التي توحي بالتسويف، أو بالتردد في اتخاذ القرار، أو الضبابية في الموقف، فلا تعطي إجابة دقيقة (مثل: أظن...، لست متأكداً...، يبدو...، لعل الصواب هو...، ربما بدأ المشروع... وغيرها).

- **الدقة والمصداقية:** يقتضي مفهوم الدقة في التحرير الإداري أن تكون الكتابة الإدارية معبرةً عن مضمونها، فلا تتضمن ألفاظاً يمكن أن تفهم منها عدة معاني، أو تثير مفاهيم مختلفة يحار القارئ في تحديد المعنى أو المفهوم المقصود، كما يقتضي مفهوم الدقة -كذلك- أن تكون المعلومات التي يقدِّمها المحرر أو ينقلها عن المحرَّرات والوثائق صحيحة مطابقة للواقع وللنصوص المنقولة عنها مضموناً ولفظاً. وهناك عدد من الأمور تتحقق بواسطتها الدقة في المحرَّرات الإدارية، منها:

  - انتقاء الألفاظ والصيغ التي تجنِّب القارئ مزالق الالتباس المعنوي وسوء التأويل.
  - على المحرر الإداري أن يكون عارفاً بدلالات المصطلحات التي يستخدمها أو يُطلب منه الكتابة فيها، مدركاً لأبعادها المعنوية؛ لأن غموضها في ذهنه سيؤدي حتماً إلى انتقال هذا الغموض إلى ما يكتب، ومن ثَمّ يحصل اللبس ويفشل المحرَّر أو الوثيقة في تحقيق الهدف المنوط بها.
  - عند سرد الأحداث أو بيان مسيرة معاملة ما فيجب على الكاتب أن يكون منظَّماً في ترتيب الأحداث وتتابع المكاتبات بحسب ترتيبها الزمني من الأقدم إلى الأحدث وبأرقام تسجيلها. وهذا التسلسل مهم، فهو يمكِّن من مطابقة الوثيقة مع الوقائع والعثور بيسر على سوابقها، ومكامن الخلل -إن وُجد- وإنهاء الإجراءات، وحل المشكلات، واتخاذ القرارات المناسبة في أقل مدة.
  - مطابقة ما ينقله المحرِّر أو يستشهد به أو يرد عليه مع نصوصها الأصلية، فلا يتزيد، ولا يحمَّل النصوص ما لا تحتمل، ولا يُنطقها بما لم تقله.

- التثبت من مضمون اللوائح والأنظمة وصحة أرقامها عند الإحالة إلى موادها؛ كيلا يقع في خطأ الإحالة إلى مادة نظامية في موضوع ما ومضمون تلك المادة لا يمت إلى موضوعه بصلة.
- عند الإحالة إلى خطاب سابق أو اجتماع أو قرار فيجب على المحرِّر أن يصرّح برقم الخطاب وتاريخه، ويذكر رقم الاجتماع وتاريخ انعقاده، كذلك يصرح بكل ما يتعلق بالقرار من معلومات (مَن أصدره؟ ومتى؟ ورقم المحضر الذي دُوِّن فيه...).
- يُكتفى عند عرض نص نظامي أو قانوني بالجزء المرتبط بموضوع ما يكتبه المحرِّر وإغفال ذكر بقية النص، فمثلاً عند الرغبة في إيراد مادة نظامية مكونة من ثلاث فقرات، والمتصل بالموضوع الفقرة الثانية؛ فنقول: بناءً على الفقرة (٢) من المادة (....) من نظام (...) ونصها: «...».
- تجنب استخدام الرموز أو الاختصارات غير المفهومة أو التي لا تستعمل إلا في نطاق ضيق، وإذا دعت الحاجة إلى استخدامها فيجب التصريح بما تعنيه في أول مرة في المحرَّر الإداري وبجانبه الرمز أو الاختصار، ثم يكتفي بذكر الرمز أو الاختصار.
- إن كان مع المحرَّر الإداري مرفقات؛ فتجب الإشارة إليها، كما يجب التأكد من إرسالها معه.

- الإيجاز: يعتمد التواصل الإداري على عدة مبادئ مهمة أبرزها السرعة، وحتى يتحقق هذا المبدأ لا بد من الأخذ بمبدأ الاقتصاد، أي: الاقتصاد في الوقت المبذول في الاتصال، والاقتصار على الضروري المهم من المعلومات. وهذان المبدآن (السرعة والاقتصاد) لا يتحققان إذا كانت المرسلة طويلة مترهلة بمعلومات وتفصيلات يمكن الاستغناء عنها؛ لذا

كان (الإيجاز) من السمات المميزة للتحرير الإداري. ويقصد به التعبير عن الأفكار بأقل قدر ممكن من الألفاظ دون إخلال بدلالات تلك الأفكار وما تحويه من معلومات. ومن الوسائل التي يحقق معها الإيجاز ما يأتي:

- الالتزام بالفكرة الرئيسة والموضوع الأساس الذي كُتِبَ المُحرَّر الإداري من أجله، وتجنب الأفكار الثانوية أو الموضوعات الأخرى التي لا صلة لها بالموضوع.

- الاكتفاء ببيان المعلومات المطلوبة فقط دون التوسع بذكر معلومات أخرى لا تدعو الحاجة إليها. فليس من اللائق عند طلب المسؤول إفادته بعدد المتقدمين على الوظائف -مثلاً- أن يتوسع المحرِّر بذكر الإجراءات التي اتُّخِذت لاستقبالهم، والمدة التي استغرقها التقديم، وعدد الموظفين الذين شاركوا في تسلم الطلبات... وغير ذلك من معلومات لم تُطلب.

- تجنب الحشو، أي: الألفاظ والعبارات التي لا قيمة لها، ويمكن الاستغناء عنها، فلا يُقال مثلاً: الإجراءات التي اتخذناها في سبيل معالجة ضعف أداء الموظفين في إدارتنا هي عبارة عن...، وإنما يُقال: الإجراءات المتخذة لمعالجة ضعف الأداء هي:... ولا يُقال كذلك: قام الموظف بطباعة الخطاب باستخدام الحاسوب.. وإنما يُقال: طبع الموظف الخطاب.

- تجنب تكرار الألفاظ، أو البيانات، أو المعلومات الواردة في الرسالة التي يتولى المحرِّر الرد عليها، وإنما تكفي الإشارة الموجزة إليها.

- الحذر من ذكر المعلومات التي لا تخفى على أحد، أو المعروفة لدى المتلقي، ففيها إخلال بالإيجاز المطلوب، بالإضافة إلى أنّ فيها عدم لياقة وتأدب.

- الإفادة من إمكانات اللغة العربية وقدرتها على الاختصار، من تلك الإمكانات: استخدام (أل) العهدية (فلا نقول: أُنشِئ مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي لخدمة اللغة العربية بقرار من المقام السامي، وعمل مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي لخدمة اللغة العربية على... بل نقول: وعمل المركز)، ومنها -كذلك- استخدام الضمائر بدلاً من تكرار الاسم الظاهر (فلا نقول: زار رئيس مجلس إدارة الشركة المشروع، ووجه رئيس مجلس إدارة الشركة بسرعة إنجاز المشروع..، بل نقول: زار رئيس مجلس إدارة الشركة المشروع، ووجه بسرعة إنجازه).
- استخدام الرموز والمختصرات المعروفة عند المتلقين.

▪ **النفعية والفعالية:** المحرَّر الإداري هو أحد أشكال الكتابة الوظيفية، التي تعتمد على تحقيق أهداف محددة، يمكن اختصارها في هدف عام واحد هو: جلب منفعة أو دفع مفسدة، ومن ثَمَّ فإنّ قيمته ترتبط بمقدار تحقيقه أهدافه. وهذه القيمة يمكن أن نعبِّر عنها بالنفعية والفعالية، أمَّا النفعية، فتحيل إلى معنى الفائدة وتحقيق المصلحة، وأما الفعالية، فتحيل إلى معنى التأثير والقدرة على إحداث أثر في الآخرين. وعلى هذا فإنَّ من السمات المميزة للمحرَّرات الإدارية أنها لا بد أن تكون ذات فائدة وقيمة للمنشأة التي تصدر عنها، إذ لا قيمة لوثيقة لا تجيب عن سؤال، أو لا تقدم حلاً، أو لا تعطي معلومة، أو لا تدفع تهمة.

وفاعلية الوثيقة ونفعيتها مرتبطة بتحقق السمات السالفة بها، ذلك أنَّ الوثيقة غير الدقيقة، أو غير الواضحة، أو التي لم تراع الأعراف الإدارية أو الاجتماعية، أو المليئة بالأخطاء اللغوية، أو التي لا تتحلى

بالموضوعية والحياد؛ فهي وثيقة لا نفع فيها، بل إنها تُعدُّ مستمسكاً قانونياً على المنشأة.

- **احترام السلم الإداري:** ويُعبَّر عنه أحياناً بالتدرج الوظيفي، ويقصد بها التنظيم الهرمي في المنشآت الإدارية، الذي يحدد للأفراد القواعد الهيكلية والمسؤوليات والصلاحيات التي تهدف إلى فرض الانضباط والاحترام، وتحديد الأدوار، وترسيم العلاقات بينهم. ومن مقتضيات هذا التسلسل الإداري في التحرير الإداري مراعاة مبدأ الأولويات الرئاسية، إذ لا يحق للمرؤوس الكتابة إلى رئيسه الأعلى في السلم الإداري قبل إشعار الرئيس الإداري المباشر، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإنَّ احترام التسلسل الإداري ينعكس بشكل واضح على أسلوب الكتابة بين المستويات الإدارية المختلفة، وذلك عبر استخدام الأساليب والتعبيرات التي تحترم الفوارق التسلسلية بينها، فلا يُخاطَب الرئيس كما يُخَاطب المرؤوس أو الموظف المساوي له في الرتبة والمسؤولية، وإنما ينتقي لكل مستوى إداري ما يناسبه من الأسلوب والصيغ والعبارات، وذلك على النحو الآتي:

- من الأعلى إلى الأدنى (الاتصال النازل): حيث يتسم أسلوب التحرير في هذا المستوى إلى عدم الإطالة، والتخفف من عبارات المجاملة والتحبب، واستخدام صيغ الأمر والحسم المباشرة، وعدم التردد في التعبير عن المؤاخذة وإظهار اللوم. والغالب أن الغرض الكتابي في هذا المستوى هو التوجيه أو الأمر أو الاستفسار، ولا يكون التماساً أو رجاءً؛ ومن ثَمَّ فإنَّ المحرِّر هنا: يأمر، ويلاحظ، ويطلب.

- من الأدنى إلى الأعلى (الاتصال الصاعد): ويتسم الأسلوب هنا بالتزام قواعد اللياقة والاحترام في مخاطبة الأدنى للأعلى،

ومن مظاهرها: إظهار التوقير والاحترام، واستخدام اللائق من العبارات والأساليب، والتأدب في طريقة العرض والخطاب، وتحري الأسلوب المقنع والطريقة المناسبة المؤثرة في المتلقي، وتدفعه إلى الاستجابة والموافقة؛ لأن أغلب ما يكتبه المحرِّر في هذا المستوى لا يخرج عن الالتماس والرجاء وطلب التوجيه. ومن ثَمَّ فإنَّ المحرِّر هنا: يقترح، ويعرض، ينتظر التوجيه، وينفذ. وتجدر الإشارة إلى أنَّ الالتزام بقواعد الاحترام واللياقة لا يعني المبالغة في الإطراء، والتزلف والاستعطاف والمدح الممجوج؛ لأن ذلك سيؤثر في المتلقي تأثيراً سلبياً.

- من الند إلى الند (الاتصال الأفقي): وأسلوب هذا المستوى ينزع إلى أن يكون وسطاً بين أسلوبي المستويين السالفين؛ إذ لا إفراط ولا تفريط في التخاطب واللياقة والإطراء، بالإضافة إلى غلبة الوضوح والمباشرة عليه، واتسامه بالتوازن والاعتدال، والخلو من المواربة والمجاملة، والبعد عن الفوقية والأمر المباشر. وإذا كان المقام يستدعي الأمر أو الطلب؛ فيعبر عنهما بلباقة واحترام في إطار الأنظمة والتعليمات والصلاحيات.

- **التوثيق:** يعتمد النشاط الإداري في كافة أشكاله اعتماداً كبيراً على التوثيق. والتوثيق بمعناه العام يتضمن: التثبت من صحة النصوص، وربط الأفكار بمصادرها، وتنظيم البيانات والحقائق وتحليلها والوصول بها إلى نوع معين من المعلومات، وذلك عبر عدة إجراءات فنية تشمل: التزويد، والتصنيف، والأرشفة، والفهرسة... وغيرها. والتحرير الإداري هو المادة الرئيسة للتوثيق، إذ إنّ المحرَّرات والوثائق كلها تخضع لعمليات التوثيق والفهرسة، وبدون هذه العمليات تصبح المحرَّرات والوثائق بلا قيمة ولا تكتسب حجّيتها وقانونيتها غالباً.

وللتوثيق في التحرير الإداري عدة صور، منها:

- بيان أرقام المواد النظامية والقواعد التنفيذية عند الاستشهاد بها.
- ذكر أرقام تسجيل المحرَّرات والوثائق وتواريخه عند الإشارة إليها أو الرد على ما تتضمنه.
- تسجيل المحرر الإداري بوضع رقم التسجيل عليه وتاريخه، أو الرمز الضوئي (الباركود) الخاص به.
- الإمضاء (التوقيع) شكل من أشكال التوثيق والحجية.
- الختم الرسمي للمنشأة الإدارية، وقد يسمى في بعض الدول العربية الدمغة.

• التحرير الإداري وعناصر الاتصال:

التحرير الإداري -كما سلفت الإشارة- شكل من أشكال التواصل داخل المنشأة الإدارية، ومن ثَمَّ فهو ينضوي تحت التواصل بمعناه العام، ويخضع لمفاهيمه وعملياته وعناصره المكونة له، التي تسهم في نجاح الاتصال أو فشله. والتحرير الإداري بوصفه سلوكاً ونتاجاً لغويين تواصليين لا بُدَّ أن يشتمل على قواعد تنظيم الاتصال، في ناتج اتحاد طرفين هما: القواعد اللغوية كالصرف والنحو والأسلوبية (أي: صناعة النص)، ومنظومة السلوكات اللغوية والثقافية لكل من المرسل والمتلقي (أي: صناعة المعنى)؛ لذلك سيقتصر الحديث في هذا المقام على أبرز العناصر المكونة للاتصال في الميدان الإداري، من زوايا إدارية صرفة:

١- المرسل: الأصل في (المرسِل) أن يكون هو كاتب الرسلة والموقّع عليها، لكن الواقع أنَّ المنشآت الإدارية تعمد بين الفينة والأخرى إلى أن

تستقطب البارعين في التحرير والكتابة الإدارية، وبخاصة أن كثيراً من المديرين والقادة والمسؤولين لا يُعدُّون محرَّراتهم بأنفسهم؛ لكثرة مسؤولياتهم وأعمالهم، وإنما يعهدون بها إلى من يتوسمون فيهم الكفاية الإدارية والتحريرية. وغالباً يتولى مهمة التحرير موظفون محددون، يعملون تحت أسماء: ناسخ، كاتب، مدير المكتب (سكرتير)...وقد يُسند إلى غيرهم. وأيّاً كان من يتولى مهمة التحرير الإداري، فإن من الواجب أن يُختار بعناية، وأن يكون متصفاً بعدد من السمات التي تؤهله للقيام بهذه المهمة على خير وجه.

- **أبرز سمات المحرِّر (الكاتب/ المرسل) الجيد:**

- الكفاية اللغوية، وتشمل الإلمام بقواعد النحو والصرف والإملاء وفنون البلاغة والبيان.
- القدرة على التخطيط الذهني السليم لكل ما يكتب ويحرر.
- الثقافة والوعي بالمحيط الذي يعيش فيه.
- امتلاك الثروة اللغوية، التي تسعفه بالمفردات والجمل والتعبيرات في الموضوعات المختلفة.
- الموهبة الإنشائية والمقدرة الكتابية المصقولتان بالدربة والممارسة.
- الأمانة والنزاهة وحفظ أسرار العمل.
- الدافعية إلى التعلم وتطوير الذات في مجالات التحرير وتنمية المهارات اللغوية، وذلك عبر البرامج والدورات التدريبية في مجال إعداد المحرَّرات الإدارية.

- الاستيعاب الجيد والفهم العميق للموضوع الذي يُريد الكتابة عنه.
- المعرفة بالجهة المستقبلة أو المرسل إليه ومكانتها.
- إدراكه للهدف مما يكتب.
- امتلاك مكتبة لغوية صغيرة، تضم أهم الأنظمة المرتبطة بمجال عمله، كما تضم الكتب اللغوية في مجال اللغة والمعاجم والتحرير والإملاء.
- الاحتكاك بالواقع ومعرفة مشاكله.
- ضبط النفس وعدم الانفعال والتهور أو التعجل في الردود الكتابية.
- اللباقة وحسن التعامل.
- الاطلاع على الأنظمة واللوائح والتعليمات المتعلقة بمجال عمله.
- القدرة على استخدام برامج معالجة النصوص الحاسوبية.
- الدراية بنظام المراسلات والاتصالات الإدارية في منشأته.

٢- **المرسل إليه:** هو المتلقي الذي يتوجه إليه المرسل برسالته، وهو أحد العناصر الرئيسة في أيّ تواصل كتابي أو غير كتابي، ولا يمكن أن يتم الاتصال دون وجوده. وقد أدرك المشتغلون في علم التحرير الإداري - منذ القدم - خطره في نجاح التواصل أو فشله؛ لذا كان من أولويات المحرِّر الإداري الحرص على استمالة المتلقي وكسبه إلى صفه، والتأثير فيه، ومن وسائل هذا التأثير توخي مخاطبته بما يليق به من الألقاب، وقد قيل: «إن احتجت إلى مخاطبة الملوك والوزراء والعلماء والكتَّاب والأدباء والخطباء وأوساط الناس وسوقتهم؛ فخاطب كلاًّ منهم على قدر أبَّهته وجلالته وعلوه وارتفاعه وفطنته وانتباهه. ولكل طبقة من

هذه الطبقات معانٍ ومذاهب يجب عليك أن ترعاها في مراسلتك إياهم في كتبك، وتزن كلامك في مخاطبتهم بميزانه، وتعطيه قسمته، وتوفيه نصيبه»، (القلقشندي: صبح الأعشى في صناعة الإنشا، ٦/ ٣٠٣). وقد جعل أبو العباس القلقشندي معرفة ما يناسب المكتوبَ إليه من الألقاب وإعطاءه حقه منها أصلاً من الأصول التي يجب على الكاتب أن يعتمدها في مكاتباته (السابق، ٦/ ٢٩٣-٢٩٤).

والمراد بالألقاب هنا الأوصاف المشعرة بمدح المتلقي على ما يلائم مقامه، ويوافق حاله، دون إغفال مقام المرسِل ذاته، وبخاصة إذا كانت المراسلة من الأعلى إلى الأدنى. من هنا ظهرت في الأوساط الإدارية والاجتماعية بعض الألقاب الاعتبارية، التي تختلف من بلد لآخر ومن بيئة لأخرى، ومع ذلك فإنَّ على منشئ الرسالة الإدارية أن يكون على دراية كافية بالفروق بينها وبين مواضع استخدامها.

- أبرز الألقاب الاعتبارية والوظيفية:

اللقب	الاستخدام
خادم الحرمين الشريفين	يخاطب به ملوك المملكة العربية السعودية بدءاً من الملك فهد بن عبدالعزيز، رحمه الله.
صاحب الجلالة	يخاطب به الملوك والسلاطين والأباطرة، فيقال: جلالة الملك، وجلالة السلطان، وجلالة الإمبراطور.
صاحب الفخامة	يخاطب به رؤساء الجمهوريات، فيقال: فخامة رئيس الجمهورية، وفخامة الرئيس، والسيد الرئيس.
صاحب السمو الملكي	يخاطب به الأمراء من أبناء الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود -رحمه الله- وأبنائه وأحفاده، فيقال: صاحب السمو الملكي الأمير.

اللقب	الاستخدام
صاحب السمو	يخاطب به بقية الأمراء من العائلة المالكة ممن ليسوا من أبناء الملك عبدالعزيز بن عبدالرحمن آل سعود - رحمه الله- أو أبنائه أو أحفاده، فيقال: صاحب السمو الأمير، وسمو الأمير، وسمو السيد، وصاحب السمو الشيخ.
السيد	يخاطب به الأشراف من العائلة المالكة فيقال: سيادة الشريف، وفي بعض الدول يحمل اللقب أفراد العائلة الأكثر قربى للسلطان فيقولون: سمو السيد. وشاع استخدام لقب (السيد) مع كل إنسان وبخاصة في الدول الغربية.
دولة	يخاطب به رئيس الوزراء ومن في حكمه، فيقال: دولة رئيس الوزراء، ودولة الرئيس.
معالي	يستخدم مع الوزراء ومن هم في حكمهم من أصحاب المناصب العليا والدرجة الممتازة. فيقال: معالي الوزير، وصاحب المعالي، معالي الدكتور، معالي الشيخ، معالي الأستاذ.
سعادة	يخاطب به السفراء ونواب البرلمان، ووكلاء الوزراء، ومديرو العموم، ومديرو الفروع، وبعض مديري الإدارات، فيقال: سعادة السفير، وسعادة النائب، وسعادة وكيل وزارة، وسعادة مدير...
سماحة	يخاطب به المفتي وأعضاء هيئة كبار العلماء، وربما يخاطب به وزير الأوقاف الإسلامية وكذلك قاضي القضاة. فيقال: سماحة وزير الأوقاف، وسماحة مفتي البلاد، وسماحة قاضي القضاة، وسماحة عضو هيئة كبار العلماء.
فضيلة	يخاطب به علماء الشريعة الإسلامية من ذوي المناصب العالية كالقضاة، بل ويخاطب ويشار به لمفتي الدولة في بعض الأقطار العربية. ويقال: فضيلة الشيخ، أو فضيلة العالم فلان.
المكرم	يخاطب به من هم أقل مرتبة ممن سبق كرؤساء الأقسام، والمشرفين، والموظفين بعامة.

٣- **الرسالة (المحرَّرات الإدارية)**: سلفت الإشارة إلى أنَّ الرسالة هي موضوع الاتصال، وهي في حقيقتها رموز كلامية أو غير كلامية، تتضمن المعنى الذي صاغه المرسِل. وهذا المعنى عام يشمل كل أشكال الرسائل المتبادلة بين طرفي الاتصال. على أن ما يعنينا هنا هي الرسالة المكتوبة، التي يقوم عليها العمل الإداري، الذي بطبيعته يعتمد على التوثيق والرسمية، وهما أمران يتحققان في الكتابة؛ لذا فإن الرسالة في التحرير الإداري تأخذ تسميات أخرى، أبرزها: المحرَّرات، والوثائق، والمرسلة... وهي تسميات يقصد بها: كل ما يُكتب ويُحرر في الإدارة، ويحمل هويتها، ويعبَّر عن آرائها؛ لتحقيق أهدافها، وللتواصل بين أقسامها وفروعها المختلفة، أو بينها وبين الأفراد أو المنشآت الإدارية الخارجية. ومن ثَمَّ فإنَّ كل ما يصدر عن المنشأة عبر الورق، أو البريد الإلكتروني، أو البرقيات، أو موقع المنشأة الشبكي؛ يعدّ إنتاجاً كتابياً، ويأخذ صفة الرسمية والحجية القانونية.

• أنواع المحررات الإدارية:

تتعدد المحرَّرات الإدارية وتتنوع في شكلها وأهميتها ووظيفتها، تبعاً لتنوع الأهداف التي تتغيا تحقيقها المنشآت الإدارية، وتشعب أنشطتها، وتعدد ما تقوم به من وظائف وأعمال؛ لذلك يمكن تصنيف تلك المحرَّرات إلى الآتي:

المحرر الإداري	المفهوم
الأمر الملكي	وثيقة رسمية مكتوبة تفصح عن إرادة الملك المباشرة والمنفردة، ويعدّ أقوى وأعلى الأدوات التنظيمية في المملكة العربية السعودية. وتصدر الأوامر الملكية بصيغة محددة تحمل توقيع الملك بصفته رئيساً للدولة، وليس بوصفه رئيساً لمجلس الوزراء فقط، ويكون ذلك في مواضيع لم تُعرض على مجلسي الوزراء والشورى، ومن أمثلة ذلك: تعيين أمراء المناطق والوزراء والقضاة، وإصدار الأنظمة الأساسية (كالنظام الأساسي للحكم، ونظام هيئة البيعة... وغيرهما).

المحرر الإداري	المفهوم
المرسوم الملكي	وثيقة رسمية مكتوبة بشكل محدد تعبر عن إرادة الملك بالموافقة على موضوع محدد سبق أن عُرض على مجلسي الوزراء والشورى، واتخذ كل منهما قراراً بشأنه، ويحمل المرسوم الملكي توقيع الملك بوصفه رئيساً لمجلس الوزراء. ومعظم المراسيم تكون بالموافقة على مشروع نظام أو قانون أو اتفاقيات ومعاهدات دولية تستلزم موافقة الملك؛ لتصبح نافذة ورسمية.
الأمر السامي	وثيقة مكتوبة ليس لها شكل محدد أو صيغة محددة، تحمل توقيع الملك بصفته رئيساً لمجلس الوزراء، وقد يصدر (الأمر السامي) من النائب الأول أو النائب الثاني لرئيس مجلس الوزراء حال رئاسة أيٍّ منهما المجلس، وغالباً ما يتعلق (الأمر السامي) بما يحقق مصالح المواطنين.
التوجيه الملكي	توجيه من الملك يُصدره شفهياً أو تحريرياً بصفته رئيساً للدولة؛ لمتابعة أمر معين. وليس له شكل محدد، وتبلَّغ به الجهة المختصة كتابةً عن طريق الديوان الملكي؛ لمتابعة أمور المواطنين - مثلاً - أو أنشطة الأجهزة الإدارية في الدولة.
قرار مجلس الوزراء	وثيقة رسمية مكتوبة تعبر عن إرادة مجلس الوزراء، تحمل توقيع رئيس المجلس أو نائبه الأول أو الثاني بوصفهما نائبين لرئيس المجلس. وتعدّ من أهم القرارات، حيث إنها تصدر باستمرار، وتمس الحياة اليومية، وتتسم بأن لها صيغة تشريعية وتنظيمية وتنفيذية. وتصدر هذه القرارات بعد الاجتماع الأسبوعي للمجلس.
النص التشريعي	وثيقة قانونية صادرة عن السلطة التشريعية (الملك، مجلس الوزراء)، وفاق الإجراءات التي يحددها النظام الأساسي للحكم في المجالات المختلفة، ويتضمن جملة القواعد القانونية العامة المجردة الملزمة للجهات والأفراد. والنصوص التشريعية تنقسم إلى ثلاثة أنواع تختلف بحسب درجة قوتها: النظام (الدستور)، اللوائح، القواعد التنفيذية.

المحرر الإداري	المفهوم
البيان/ التصريح الرسمي	نص رسمي مكتوب موجه إلى أوسع عدد ممكن من الناس، يحدد موقف الجهة التي أصدرته من قضية على جانب كبير من الأهمية، أو يطلع الجمهور على أمر ما من أمور القيادة أو الوطن. ويصدر على ثلاثة مستويات: - المستوى الأول (بيان من الديوان الملكي)، ويصدر من الديوان الملكي مباشرة. - المستوى الثاني (تصريح من مصدر مسؤول)، ويصدر عن الجهات الحكومية الاعتبارية. - المستوى الثالث (تصريح من متحدث رسمي)، ويصدر عن الجهات الحكومية وغير الحكومية.
القرار الإداري	وثيقة تصدرها الإدارة بما تملكه من سلطة، ويكون بمقتضى اللوائح والأنظمة والتعليمات بهدف إيجاد مرتكز نظامي معين متى كان ذلك ممكناً وجائزاً نظاماً؛ لتحقيق مصلحة عامة، ويشمل: التعيين، والإنشاء، والفصل، والترقية... وغير ذلك.
التعميم/ المنشور	وسيلة اتصال مكتوبة توجه للمستويات الإدارية المختلفة، وتتضمن تعليمات إدارية ومالية، أو تفسيراً لبعض النظم واللوائح بشأن العمل.
البلاغ	مرسلة حكومية مكتوبة صادرة عن سلطة إدارية مخولة ويحمل توجيهات أو تعليمات حول طريقة تنفيذ مرسوم أو قانون أو قرار.
الخطاب الإداري الكتاب الإداري	هو رسالة إدارية رسمية موجهة من مستوى إداري أعلى إلى مستوى إداري أدنى أو مساوٍ له. وتنقسم إلى قسمين: - خطاب إداري خارجي: وهو الرسالة المكتوبة الموجهة إلى جهة خارج المنشأة الإدارية، سواء أكانت جهات حكومية أو شركات أو مؤسسات أو أفراد. - خطاب إداري داخلي (المذكرة الداخلية): وهو الرسالة المكتوبة التي يتبادلها المنتمون إلى المنشأة الإدارية الواحدة، على اختلاف أقسامها وقطاعاتها وفروعها.

المحرر الإداري	المفهوم
الإعلان الحكومي	نص مكتوب إشهاري يتضمن الإخبار عن منفعة للمنشأة أو الجمهور، وفق شروط محددة، يتوجه إلى عدد واسع من الجمهور؛ لتحقيق مضمونه. وينتشر في قنوات الإعلام المسموعة والمرئية والمقروءة، وفي لوحة الإعلان التابعة للمنظمة الحكومية التي أصدرته، وفي الجريدة الرسمية للدولة، وذلك وفق الأنظمة والقوانين المعمول بها.
الإحالة الداخلية	رسالة مكتوبة تتداول داخل المنشأة الإدارية أو القسم الإداري الواحد، وتتضمن توجيهاً أو شرحاً من المسؤول الأول إلى جهة أو أكثر من الجهات التابعة لإدارته، أو إلى الموظف المختص بموضوعها مباشرة.
التقرير	عرض كتابي لمجموعة من المعلومات والبيانات المتعلّقة بقضيّة معيّنة عرضاً تحليلياً متسلسلاً، مشفوعاً بذكر المقترحات والتوصيات التي تخدم القضية التي يتضمنها، وتتواءم مع النتائج التي توصّل إليها معد التقرير.
الاستدعاء	مراسلة إدارية بسيطة ذات غرض واحد، وهو طلب حضور شخص أو أشخاص محددين إلزاماً إلى مقرات العمل أو الاجتماع في مكان معين، أو طلب حضورهم مصحوبين بوثائق لاستكمال ملفات أو تحقيق...إلخ. ولا يمكن فيه تفويض أيّ شخص بالحضور نيابةً عن الشخص المعني.
الدعوة	مرسلة إدارية بسيطة ذات غرض واحد، وهو طلب الحضور بصفة شخصية أو اعتبارية إلى مناسبة عامة أو خاصة تنظمها المنشأة الإدارية، ويمكن معها أن يفوض المدعوّ غيره للحضور نيابة عنه، كما في: الاجتماعات، أو جلسات العمل، أو حفلات التدشين.
البرقية الرسمية	هي وثيقة إدارية تتميز بالإيجاز الشديد وبسرعة وصولها إلى المرسل إليه؛ للإخبار عن قضية مهمة أو عاجلة، كما في: القضايا السياسية، أو الأمنية، أو التوجيهات العليا...إلخ.

المحرر الإداري	المفهوم
المحضر	وثيقة إدارية لها قوة الإثبات، تمنح المسؤول أو من ينيبه صلاحية تدوين ما سمعه، أو شهده، أو حضره، أو أشرف عليه بموضوعية وحياد وصدق، سواء أكان ما يدونه وقائع أو أحداثاً أو وضعيات أو اجتماعات أو تصريحات الأشخاص المحقق معهم أو الشهود، ويختم بتوقيع المعنيين به تصديقاً وإقراراً بمضمونه.

• أوصاف المحرَّرات الإدارية:

لا يخلو أيُّ محرَّرٍ إداري من وصفٍ تمليه ماهيَّة الموضوع الذي يتضمنه، ومدى حساسيته، وضرورة سرعة إنجازه، ومحدوديّة الاطلاع عليه أو عموميتها... وغيرها من الظروف التي تتطلب من المرسِل تنبيه المتلقي إليها وضرورة التقيد بها. وبناءً على هذا يمكن لنا أن نصنِّف الوثائق والمحرَّرات الإدارية إلى نوعين:

- الوثائق والمحرَّرات الخاصة: ونعني بها كل محرَّر أو وثيقة لها مضمون خاص من حيث السرِّيّة، أو الأهمية، أو سرعة الإنجاز. وهذا النوع يتطلب تعاملاً خاصاً على مستوى المعالجة والتحرير والعرض والتسجيل في نظم المراسلات (تصديراً وتوريداً)، بالإضافة إلى ضرورة حسن اختيار الموظفين من ذوي الكفاية التحريرية والأمانة والثقة وحفظ أسرار العمل.

- الوثائق والمحرَّرات العاديّة: ونعني بها كل محرَّر أو وثيقة لها مضامين عامة غير حسّاسة، ولا تتطلب تعاملاً خاصّاً، وإنما تعامل وفق الإجراءات الإدارية الطبيعية، من حيث خطوات الإنجاز، ومدته، والمخولين بالاطلاع عليها ومعالجتها، وتسجيلها في نظم المراسلات (تصديراً وتوريداً).

وعلى أيّ حال فإن العادة جرت عند الرغبة في تمييز مرسَلة إدارية بوصف محدد أن يوضع هذا الوصف بين قوسين هلالين ( ) متوسطاً في رأس الصفحة. وهذه الأوصاف هي:

الوصف	الدلالة
سرِّي	تدل على أنَّ مضمون المحرَّر الإداري ذو طبيعة حسّاسة، ومن ثمَّ فلا يطلع عليه إلا المرسل إليه أو إليهم فقط، ويمنع منعاً باتاً تداول مضمون الوثيقة.
سري للغاية	تدل على أن المضمون ذو حساسية عالية جداً، ويتطلب عناية كبيرة جداً في الحفاظ على سريته.
مهم	تدل على أنّ المضمون ذو أهمية، ويتطلب عناية ومتابعة جودة الإنجاز.
مهم جداً	تدل على أنّ المضمون ذو أهمية كبيرة، ويتطلب عناية فائقة، ويتوجب على المتلقي المتابعة الشخصية للإنجاز بجودة عالية.
عاجل	تدل على ضرورة إنجاز مضمون الوثيقة أو المحرَّر بسرعة.
عاجل جداً	تدل على وجوب الإنجاز في أسرع وقت وأقله.
سري وعاجل	تدل على وجوب الحفاظ على كتمان المعلومة مع سرعة إنجاز الإجراءات التي تتطلبها.
سري وعاجل جداً	تدل على وجوب الحفاظ على كتمان المعلومة بشدة مع إنجاز الإجراءات التي تتطلبها في أسرع وقت وأقله.
مهم وعاجل	تدل على ضرورة العناية ومتابعة جودة الإنجاز وسرعته.
مهم وعاجل جداً	تدل على ضرورة العناية الفائقة والمتابعة الكبيرة لجودة الإنجاز في أسرع وقت وأقله.

- **سمات المحرَّرات الإدارية الجيدة:**

أيُّ محرَّرٍ إداري له جانبان متلازمان لا ينفكان كتلازم وجهي العملة، وهما: المضمون، والشكل (الإخراج). ولكل منهما سمات يسهم الالتزام بها في جودة المحرَّر وحسن تحريره. وذلك على النحو الآتي:

- **السمات المضمونية للمحرَّرات الإدارية:** وهي سمات مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بـ(الأسلوب الإداري ومميزاته) الذي سلف الحديث عنه، وأبرز هذه السمات المضمونية ما يأتي:

- المباشرة والوضوح في عرض الفكرة.
- الاختصار والبعد عن الإطالة بلا سبب.
- الدقة والصدق في تقديم المعلومات والبيانات.
- الموضوعية والحياد.
- تسلسل الأفكار ومنطقيتها.
- السلامة من الأخطاء اللغوية والكتابية.
- تجنُّب الإفراط في استخدام أساليب الوصف والتأكيد.
- تجنب استعمال الألفاظ ذات المدلولات السلبية.
- الالتزام بالمصطلحات والرموز والاختصارات المتعارف عليها، الشائعة فنيًّا وإداريًّا.
- حسن استخدام علامات الترقيم في مواضعها.
- اختيار اللغة المناسبة لمقام قارئها؛ فلكل مقام مقال.
- المحافظة على الصبغة الرسمية، وتحاشي استعمال الألفاظ العامية.
- البعد عن استخدام المبالغات والأخيلة والصور الجمالية؛ لأن الهدف من المحرَّر الإداري نقل الأفكار والمعلومات، وليس المتعة الأدبية.
- مراعاة آداب اللياقة والذوق في التعبير مهما كان مضمون المحرِّر وأسباب كتابته، والابتعاد عن العبارات الانتقادية الجارحة.

- إرفاق ما يستدعي إرفاقه مع المحرَّر الإداري من وثائق ومستندات وغيرهما.
- التأكد من موافقة مضمون المحرَّر الإداري للأنظمة واللوائح والقوانين وعدم مخالفتها.
- اختيار التعبيرات والألفاظ الفصيحة المألوفة، وتجنب غير المألوف منها في التواصل الإداري.
- أن يعكس هويّة المنشأة الإدارية التي يصدر عنها، ويمثلها خير تمثيل.
- أن يُراعَى عند إعداد المحرَّر الإداري ضوابط النوع الذي ينتمي إليه (رسالة إدارية، محضر...) واشتراطاته واستيفاء عناصره الرئيسة.

▪ **السمات الشكليَّة للمحرَّرات الإدارية:** وهي سمات ترتبط بهيئة المحرَّرات والوثائق الإدارية وشكلها على اختلاف أنواعها ومضامينها. وعلى الرغم من ارتباط هذه السمات بالشكل - الذي قد يعده بعض الأشخاص أمراً غير ذي قيمة - فإنها تقوم بوظائف مهمة جداً في نجاح المحرَّر الإداري وتحقيق الهدف منه، وأبرز هذه الوظائف:

- أنه يبرز انتماء المنشأة الإدارية على المستوى الدولي، أو الإقليمي، أو الوطني، أو المؤسسي، أو المهني...إلخ.
- أنه يمنح المحرَّرات الإدارية صفة الرسمية والحُجِّيَّة، وبواسطة هذه السمات يمكن التفريق بين المحرَّرات الإدارية وغيرها من المحرَّرات والمكاتبات والوثائق التي لا تنتمي إلى المنشآت الإدارية.
- أنّها تسهم كثيراً في حماية المحرَّر الإداري من التلف وبخاصة في عمليات الحفظ والأرشفة والاسترجاع.

- أنها تساعد المرسِل في تحديد أفكاره وصياغتها وفق إطار محدد المعالم، ومن ثَمَّ تسهم في إرشاد المرسَل إليه - في الجهة المقابلة - إلى تلك الأفكار، وتسهم في سرعة وصوله إلى مضمون الرسالة.
- أنها تمنح المحرَّرات الإدارية أبعاداً جمالية، لها انعكاسات نفسية تؤثر كثيراً في التفاعل مع تلك المحرّرات وردود الأفعال حولها.

أبرز السمات الشكليَّة للمحرَّرات الإدارية:

١- الترويسة (رأس الصفحة):

هي كل ما يدوّن في رأس الصفحة من معلومات ذات صلة بالمنشأة الإدارية وانتمائها الدولي والمؤسسي والمهني، وهويتها، وكذلك المعلومات التوثيقية التسجيلية للمحرَّر الإداري، ويشمل: الرقم، والتاريخ، والموضوع، والمرافقات (المشفوعات)، وحالياً أغنى عن تسجيل هذه المعلومات استخدام أنظمة الرموز الضوئية (الباركود Bar Code). وقد تختلف هذه المعلومات من منشأة إلى أخرى بحسب الأعراف والتقاليد الإدارية التي تنتمي إليها، وهي أعراف وتقاليد تختلف باختلاف الدول والبيئات والمجتمعات. وتأخذ الترويسة شكلين، هما:

- **الترويسة الأفقية:** وهي الترويسة الكلاسيكية المشهورة، التي ما زالت تلتزم بها كثير من المنشآت الإدارية الحكومية والخاصة في كافة أرجاء العالم، ويمكن تمثيلها على النحو الآتي:

بسم الله الرحمن الرحيم			
اسم الدولة	شعار المنشأة الإدارية أو الجهة العليا التابعة لها	الرقم	الباركود Bar Code
اسم الوزارة		التاريخ	
اسم الإدارة الرئيسة		المرافقات (المشفوعات)	
اسم الإدارة الفرعية ورمزها		الموضوع	
بقية الصفحة			

- **الترويسة العمودية:** وهي ترويسة تطويرية أخذت بعض المنشآت الإدارية - وبخاصة غير الحكومية - في استخدامها، وتتضمن المعلومات التي تتضمنها الترويسة الأفقية نفسها، ويضاف إليها أحياناً عنوان المنشأة الإدارية ووسائل التواصل معها. ويمكن تمثيلها على النحو الآتي:

بسم الله الرحمن الرحيم		
اسم الدولة		**بقية الصفحة**
اسم الوزارة		
اسم الإدارة الرئيسة		
اسم الإدارة الفرعية ورمزها		
الرقم	الباركود Bar Code	
التاريخ		
المشفوعات		
الموضوع		
وسائل التواصل		

٢-التذييل:

ويقصد به كل ما يدوّن في أسفل الصفحة من معلومات، غالباً ما تكون عنواناً للمنشأة الإدارية أو وسائل التواصل معها، وذلك مثل: أرقام الهاتف، أو الناسوخ (الفاكس)، وصندوق البريد، والبريد الشبكي، وعنوانات حساباتها على: الشبكة العالمية، وتويتر، والفيسبوك، والانستغرام...وغيرها. ويمكن تمثيلها على النحو الآتي:

الترويسة
بقية الصفحة
الهاتف: الناسوخ (الفاكس): ص.ب: والبريد الشبكي: الموقع الشبكي: تويتر:

٣-ورق الكتابة:

حسن اختيار الورق المناسب من الأهمية بمكان؛ لأنه الوسيط الذي تنتقل الرسالة بواسطته من المرسِل إلى المرسَل إليه، فإذا كان سيئاً؛ فإنَّ هذا السوء سيؤثر غالباً في فهم المتلقي للرسالة، وربما فشلت عملية التواصل الإداري كاملة بسببه. وتتطلب العناية باختيار الورق المناسب توخي العناصر الآتية:

- **اللون ودرجة سطوعه**: من الضروري أن يكون لون الورق من الألوان الفاتحة، ويُعدّ اللون الأبيض هو اللون الملائم الأكثر شيوعاً في المراسلات الإدارية؛ لكونه يتصف بدرجة عالية من الرسميّة بالإضافة إلى أنه لا يجهد العين في أثناء القراءة. وعلى الرغم من هذا فإن بعض المنشآت الإدارية تميل الإدارات العليا فيها إلى استخدام ألوان أخرى تميِّز ما يصدر عنها من محرَّرات

ووثائق، وهذه الألوان هي: الأزرق الفاتح، والأخضر الفاتح، والأصفر الفاتح، والفضي... ويمكن إيضاحها في الجدول الآتي:

اللون باللغة العربية	اللون باللغة الإنجليزية	صورته
الأبيض	White	
الأزرق الفاتح	Light blue	
الأخضر الفاتح	Light green	
الأصفر الفاتح	Light yellow	
الفضي	Silver	
الجملي / البيج	beige	

- **النوع**: المحرَّرات الإدارية ذات المهمة الاتصالية (المراسلات) تتنقل بين طرفي العملية الاتصالية (المرسِل والمرسَل إليه) وتَتَداولها أيدي عدد من الموظفين ما بين كُتَّاب ومأموري الاتصال والمراسلين والمتلقين، بالإضافة إلى أنها تخضع لعمليات الحفظ والأرشفة وما يتطلبه ذلك من تخريم لها ووضعها في ملفات حفظ خاصة بها. كل هذه العوامل تتطلب اختيار نوعيات جيدة من الأوراق تختلف باختلاف الغاية من استخدامها، وأهم السمات التي تحدد نوع الورق الجيد ما يأتي:

  - **الطلاء**: يصنَّع الورق إمّا بطبقة عازلة لامعة أو قاتمة، تعمل على إظهار المحتوى بشكل أوضح وأدق، وتمنع في الوقت ذاته نسيج الورق من تشرّب الحبر وظهور البقع خلف الورقة، وهذا النوع يستخدم في طباعة الصور والملصقات. وإمّا أن يُصنَّع بلا طبقة عازلة، وغالباً ما يستخدم هذا النوع في طباعة النصوص أو نسخها.

- **السماكة:** هناك ثلاثة أوزان رئيسة للورق تحدد سمكها، وذلك على النحو الآتي:

الوزن	الاستخدام
٧٥ غراماً	لطباعة النصوص ونسخها بشكل يومي.
٩٠ غراماً	لطباعة الصور الاعتيادية، والشهادات، وبعض الوثائق، وكذلك للطباعة على وجهي الورقة.
١٥٠ غراماً	لطباعة الصور الدقيقة ذات الألوان الزاهية، أو كثيرة التدرج، بالإضافية إلى بعض الوثائق والشهادات.

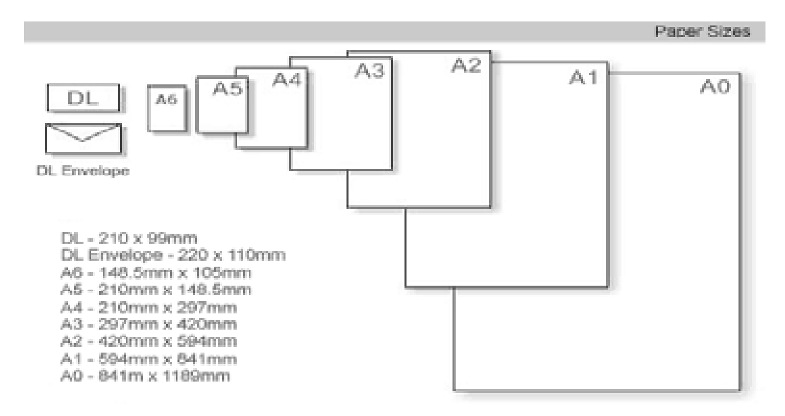
- **الشفافية:** تحسب شفافية الورق بدرجات بين (٠-١٠٠ درجة)، إذ يشير (٠) إلى منتهى الشفافية، وتشير (١٠٠) إلى منتهى القتامة، وما بينهما كلما زادت الدرجة؛ كانت الورقة أكثر قتامةً. وتستخدم الأوراق الشفافة -غالباً- في أغراض الدعاية والإعلان والملصقات على الزجاج وغيره، في حين تستخدم الأوراق القاتمة للطباعة الاعتيادية.

- **الخشونة:** لخشونة الورقة وملاستها أثر كبير في مدى قدرة الورقة على امتصاص الأحبار (أحبار الأقلام والطابعات)، والأوراق المستخدمة في الكتابة والطباعة تختلف من حيث درجة خشونتها وملاستها، ولكل استخدام كتابي أو طباعي ما يناسبه، فالأوراق الملساء جداً تتلاءم مع الطابعات الليزرية؛ لأنها تستخدم الحرارة والحبر الجاف. في حين أنَّ الأوراق الخشنة تتناسب مع الطابعات الاعتيادية التي تستخدم الحبر المائي، وكذلك تتلاءم مع الكتابة بأقلام الحبر السائل؛ لقدرة هذه الأوراق الخشنة على امتصاص الحبر بكفاءة أكبر.

- **الحجم/ المقاس**: لأوراق الطباعة أحجام ومقاسات معيارية متعددة بسبب تطور أعمال الطباعة وما استجد في عالمها، بالإضافة إلى أنَّ لبعض الدول معايير خاصة بها تختلف عن غيرها. والمستخدم للورق هو الذي يحدد حجم الورق وقياسه المناسبين لاحتياجاته الطباعية. وعلى كلٍّ فإنَّ المقاييس الرسمية للأوراق الحكومية الغالب استخدامها في أعمال التحرير الإداري لدينا في المملكة العربية السعودية على النحو الآتي:

الرمز	المقاس	الاستخدام
A4	٢١سم×٢٩,٧سم	الخطابات
A5	١٤,٨سم×٢١سم	المذكرات الداخلية
B4	١٧,٦سم×٢٥سم	المذكرات الداخلية
A6	١٠,٥سم×١٤,٨سم	الإحالات

ومع ذلك فإنَّ بعض المحرَّرات لها خصوصيتها الطباعية، فتحتاج إلى مقاسات خاصة (كالخرائط، والجداول التوضيحية...)، وفيما يأتي أبرز القياسات الورقية بحسب القياسي الدولي للورق (آيزو ٢١٦):



٤- الهوامش:

يقصد بها المساحات المتروكة بلا كتابة على حوافّ الورقة الأربع (العليا، والسفلى، واليمنى، واليسرى)، وثَمَّ عوامل متعددة تتحكم في تحديد المسافات المناسبة للهوامش، منها:

- الترويسة والتذييل المطبوعتين على الورق الرسمي للمنشأة الإدارية، حيث جرت عادة كثير من المنشآت أن تصمم لها أوراقاً خاصة بها تغني عن كتابة ما تشتمل عليه الترويسة والتذييل من معلومات في كل مراسلة لها.
- نوعية المحرَّر الإداري، فهوامش الخطاب الإداري ليست كهوامش التقرير... وهكذا.
- مراعاة نمط ملفات الحفظ وما تتطلبه من تخريم أو تدبيس للأوراق.
- مراعاة وجود مساحة مناسبة لوضع الشروحات والتفسيرات.
- توخي وجود إطار مناسب يريح القارئ..

ولعل من المناسب أن تكون مسافات الهوامش على النحو الآتي:

	٣,٥سم - ٥سم	
٢,٥ - ٢سم		٣سم - ٤سم
	٣سم	

٥- التباعد:

ونعني به توزيع المسافات في النص المكتوب، وهو على ثلاثة أنواع، هي:

- **المسافة البادئة**: وهي مسافة متروكة بلا كتابة (بمقدار كلمة واحدة أو ١سم) في بداية السطر الأول فقط من كل فقرة.
- **التباعد السطري**: ويقصد به المسافة التي تكون بين السطر والسطر الذي يليه. وهذا التباعد في العادة يكون (مفرداً) أو (تاماً)، حيث إنّ المسافة بين السطرين قليلة جداً، فالسطران قريبان غير بعيدين.
- **التباعد الفقري**: وهو المسافة التي تكون بين الفقرة والتي تليها. وهذا التباعد في العادة يكون أيضاً (مفرداً) أو (تاماً)، وبعض المحرِّرين يجعلها بمقدار (سطر ونصف).

٦- العلامة المائية Water Mark:

وهي علامة شبحيّة باهتة تكون على هيئة نص أو صورة أو شعار في خلفية الصفحة، تستخدمها بعض المنشآت الإدارية؛ لأغراض مختلفة، منها:

- إكساب المحرَّر الإداري نوعاً من الرسمية والحجية.
- تمييز المحرَّر الإداري الأصلي من المنسوخ، حيث لا تظهر هذه العلامة إلا عند تصوير المحرَّر في النسخة المصورة.
- وسيلة أمنية لكشف تزوير المحرَّر أو العبث فيه.

٧- خطوط الكتابة:

مما لا ريب فيه أنَّ للخط المستخدم في المحرَّر الإداري أثراً كبيراً في تلقي الآخرين لمضمونه، وفهمهم له، بالإضافة إلى ما يتركه في نفوسهم من انطباع حسن أو سيء عن كاتب المحرَّر والمنشأة التي يعمل فيها؛ لذا تجب العناية في اختيار الخط المناسب للكتابة باللغة العربية وباللغات الأخرى كذلك. ويعتمد اختيار الخط المناسب على عدة أمور، أهمها:

- مجال الاستعمال: فالعنوانات - مثلاً - تتطلب خطاً ذا نمط عريض وكبير، في حين أن النصوص تحتاج خطاً ذا نمط دقيق قليل التباعد.
- التباعد: بعض الخطوط تحتاج تباعداً كبيراً بين الكلمات والأسطر؛ لذا فهي غير مناسبة في كتابة النصوص.
- صحة الشكل وسلامه هيئته، ففي بعض الخطوط المصممة أخطاء في رسم بعض الحروف (كزيادة سنة في بعض الحروف، أو حذفها)، وهذا يتطلب توخي استعمال هذه الخطوط.
- سلاسة الخط وعدم التكلف فيه، حيث نجد بعض الخطوط فيها تكلف واضح يؤدي في كثير من الأحيان إلى صعوبة قراءته.
- حسن الخط ومدى إراحته لعين المتلقي.

ومن الملاحظ أن بعض المنشآت أخذت في تصميم خطوط خاصة بها؛ لتكون جزءاً من هويتها التي تعبّر عن كيانها. وفي كل الأحوال فإننا نقترح مجموعة من الخطوط المناسبة للكتابة يمكن تحميلها مجّاناً من الشبكة العالمية، وهي كما يلي:

اسم الخط	اللغة	الاستخدام
Traditional Arabic	اللغة العربية	العناوين والنصوص
Sakkal Majalla	اللغة العربية	العناوين والنصوص
Times New Roman	اللغة الإنجليزية	العناوين والنصوص
Microsoft Uighur	اللغة العربية	النصوص
Mohammad Annoktah	اللغة العربية	العناوين
AL Mohanad	اللغة العربية	العناوين والنصوص
onaizah-ayman	اللغة العربية	العناوين والنصوص
AL Mateen	اللغة العربية	العناوين والنصوص
Arial	اللغة الإنجليزية	العناوين والنصوص
AL-Hotham	اللغة العربية	النصوص

وهناك عوامل أخرى تؤثر في حسن الخط ومناسبته في المحرَّرات الإدارية، وهي:

- حجم الخط: ويحدد الحجم المناسب للخط وفاق العرف التحريري السائد في البيئة الإدارية، وفي تقديرنا أن الحجم المناسب للخط في المتن (١٦-١٨)، وفي الحواشي (١٢-١٤).
- شكل الخط: الخطوط متنوعة وبخاصة مع وجود التطبيقات الحاسوبية التي سهَّلت على الأفراد ابتكار خطوط خاصة بهم، ومن هنا ظهرت حزمة من الخطوط يُطلق عليها (الخطوط الحرّة) ذات أشكال هندسية متعددة، قد لا يخلو بعضها من الخطأ في رسم بعض الحروف، إمّا بالزيادة أو بالنقص (كالخطأ في رسم سنة/ قوس قبل حرف الراء في الحروف التي لا

تتطلب وجود سنة قبلها)؛ لذا من المتعيّن على الكاتب توخي الخط المناسب ذي الصبغة الرسمية، فبعض الخطوط تناسب المجالات الإعلانية، ولا تناسب المجالات الإدارية.

- درجة قتامة الخط: ونلجأ إلى استخدام اللون الغامق أو القاتم للخط عند الرغبة في إبراز العناوين أو الكلمات أو الجمل المهمة في النص.
- تسطير الخط: ويُستخدم التسطير كسابقه عند الرغبة في إبراز العناوين أو الكلمات أو الجمل المهمة في النص.

٨-المحاذاة:

وهي عملية ضبط موقع النص ومحاذاته مع حافتي السطر بالتوازي مع الأسطر السابقة واللاحقة له، وهي تأخذ أربع هيئات بحسب موقع المحاذاة، وهي:

- **المحاذة إلى اليمين**: حيث يكون النص في أقصى يمين السطر، وتتلاءم هذه المحاذاة مع الجمل والعبارات والعنوانات الصغيرة في الترويسة أو التذييل.
- **المحاذاة إلى اليسار**: حيث يكون النص في أقصى يسار السطر، وتتلاءم هذه المحاذاة مع بعض الجمل والعبارات التنبيهية؛ ليسهل قراءتها.
- **التوسيط**: حيث يكون النص متوسطاً السطر، فيمنح الصفحة شيئاً من الرسمية، ويستخدم غالباً في صفحات الغلاف، وبعض الاقتباسات، وبعض العنوانات.

- **الضبط**: حيث تكون أسطر النص كلها متساوية، فلا يكون سطر أطول من آخر؛ لأنها تمنح النص جمالاً وراحةً للعين، كما تكسبه نوعاً من الرسمية.

ويمكن تمثيل هذه الأنماط الأربعة على النحو الآتي:

نمط المحاذاة			
المحاذة إلى اليمين	**المحاذاة إلى اليسار**	**التوسيط**	**الضبط**
يقوم الموظف المخلص بمهام عمله على أكمل وجه، ولا يتأخر في إنجاز معاملات المراجعين، ويتعامل بلطف مع زملائه.	يقوم الموظف المخلص بمهام عمله على أكمل وجه، ولا يتأخر في إنجاز معاملات المراجعين، ويتعامل بلطف مع زملائه.	يقوم الموظف المخلص بمهام عمله على أكمل وجه، ولا يتأخر في إنجاز معاملات المراجعين، ويتعامل بلطف مع زملائه.	يقـــوم الموظف المخلـــص بمهام عملـــه عـــلى أكمـــل وجـــه، ولا يتـــأخر في إنجـاز معاملات المراجـــــــعين، ويتعامـــل بلطف مع زملائه.

٩-ترقيم الصفحات:

بعض المحرَّرات الإدارية تتطلب عدداً من الصفحات؛ لذا يجب ترقيم تلك الصفحات، ويستحسن أن يكون نمط الترقيم النمط القائم على بيان موضع الصفحة من مجموع الصفحات، مثل: صفحة ١ من ٣، أو ١-٣، أو ١|٣... ونحوها؛ لضمان عدم ضياع الصفحات أو سقوطها.

أبرز المراجع التي أفدنا منها في هذا الموضوع، ويمكن الرجوع إليها؛ للاستزادة:

- ابن تريدي، بدر الدين: المراسلة العامة والتحرير الإداري، ط١ (الجزائر: دار المعرفة للنشر والتوزيع، ١٩٩٨م)، ص٨-١٤.
- أرامكو السعودية (شركة الزيت العربية الأمريكية): دليل التحرير العربي لأرامكو السعودية (كتاب إلكتروني)، الإصدار (١)، ١٩ محرم ١٤٣٧هـ/ ١نوفمبر ٢٠١٥م، ص١٠-١١، و٤٤-٤٧.
- الأنسي، عبدالباسط: أبدع الأساليب في إنشاء الرسائل والمكاتيب، ط٣ (بيروت: مطبعة جريدة الإقبال، ١٣٣١هـ)، ص٢-٢٧.
- بو زيدي، رابح: الاتصال والتحرير الإداري، د.ط (الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد الصديق بن يحيى بجيجل، ٢٠١٧م/ ٢٠١٨م)، ص٢٥-٣٢.
- زاوش، رضا: محاضرات في مقياس الاتصال والتحرير الإداري، د.ط (الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، ٢٠١٧م/ ٢٠١٨م)، ص٥١-٥٦.
- السماري، إبراهيم بن عبدالله: تحرير الخطابات الرسمية والمراسلات الشخصية، ط١ (الرياض: الحقوق محفوظة للمؤلف، ١٤٢٨هـ)، ص٥-٦٥.
- العزام، فهد بن عبدالله: فنون التحرير والمكاتبات في الدواوين الملكية السعودية- تجربة ورؤية عن قرب (محاضرات ألقيت ضمن برنامج «تحرير الخطابات والعروض» الذي عُقد في مركز التدريب والتطوير بالديوان الملكي في الرياض في المدة ٦/ ٢-٢٠/ ٣/ ١٤٢٨هـ).
- عطاء الله، بو حميدة: دروس في المراسلات الإدارية مع نماذج تطبيقية، د.ط (الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، ١٤١٩هـ/ ١٩٩٩م)، ص٢-٩، و٢٣-٢٦.
- عطاء الله، بو حميدة: ملخص محاضرات المراسلات الإدارية، د.ط (الجزائر: كلية الحقوق - جامعة الجزائر، ٢٠١١/ ٢٠١٢م).
- علي، مميش (و) العربي، رزاق (و) ججيف، رشيد: التحرير الإداري، د.ط (الجزائر: المعهد الوطني لتكوين مستخدمي التربية وتحسين مستواهم، ٢٠١٠م)، ص٢١-٣٤.

- القدومي، محمد (و) محمد، محمد هاني (و) عبوي، زيد: المفاهيم الإدارية الحديثة، ص٢٤٥.
- القلقشندي، أبو العباس أحمد: صبح الأعشى في صناعة الإنشا، د.ط (القاهرة: المطبعة الأميرية، ١٣٣٣هـ/ ١٩١٥م)، ٥/ ٤٢٣-٥٠٦، والجزء السادس.
- لعبيدي، فريدة: لغة الخطاب الإداري- دراسة لسانية تداولية، ط١ (الجزائر: الوسام العربي للنشر والتوزيع، وبيروت: مكتبة زين الحقوقية والأدبية، ١٤٣٢هـ/ ٢٠١٠م)، ص٢٢- ٤٥، و٤٨-٦٧، و١٢٩-١٩٠.
- المجلس الأعلى للغة العربية: دليل وظيفي في إدارة الموارد البشرية- مصطلحات ونماذج (١)، د.ط (الجزائر: منشورات المجلس الأعلى للغة العربية، ٢٠٠٦م)، ص١١٣-١٢١.
- الموسوعة الحرة (ويكيبيديا): قياس الورق (مقال)، على الرابط: www.ar.wikipedia.org/wiki.
- موسوعة وزي وزي: أنواع الورق المستخدم في الطباعة، على الرابط: www.weziwezi.com.
- وكالة التخطيط والتطوير: الدليل الإرشادي لإعداد المراسلات الكتابية في الوزارة وإدارات التربية والتعليم (الرياض: وزارة التربية والتعليم، ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م).

عناصر بناء النص المكتوب

سلفت الإشارة في مطلع هذا الدليل إلى أنَّ اللغة نظام من الرموز والإشارات للأفكار المجردة والصور الذهنية للأشياء المحسوسة، والنظام بطبيعة الحال يتأسس على عدد من العناصر التي تقيم صرحه وعليها يأسس بناؤه. والكتابة (بوصفها تحويل للنظام اللغوي الرمزي من هيئته السمعية إلى الهيئة المرئية) تتأسس كذلك على عناصر بنائية يقوم نظامها الرمزي عليها. وهذه العناصر البنائية هي:

أولاً-اللفظة:

- مفهومها وأبرز سماتها:

الألفاظ هي اللبنات الأولى في عملية التعبير عن أفكارنا، والخلل فيها يعني بالضرورة خللاً في إيصال تلك الأفكار إلى الآخرين، ومن ثَمَّ فشل عملية تواصلنا معهم واتساع الفجوة بيننا وبينهم؛ لأجل هذا أولى المهتمون بأمر الكتابة والتحرير الألفاظ عناية خاصة، فحددوا مفهومها، ودرسوا سماتها وأثرها في عملية التواصل والسلوك الكتابي، ووضعوا لها شروطاً؛ تضمن لها أداء وظيفتها وتحقيق غاية كاتبها بجودة وكفاية.

جاء في لسان العرب (ل ف ظ): اللَّفْظُ: هو أن ترمي بشيء كان في فيك، والفعل (لَفَظَ الشيءَ)، ولَفَظَ يَلفِظ لفظاً: تكلم. ولَفَظْتُ بالكلام وتلفَّظتُ به، أي: تكلمتُ به. واللَّفظ واحد الألفاظ، وهو في الأصل مصدر.

وفي ميدان الدراسات اللغوية يُحيل مصطلح (اللفظة) إلى كل ملفوظ (منطوق) يدلّ على معنى مفرد بالوضع، كما يحيل إلى صيغة ذات وظيفة لغوية محددة في تركيب الجملة، وتمايز اللفظةُ الجملةَ بكونها وحدة من وحدات المعجم اللغوي، وبكونها تقبل أن تُفرد، أو أن تحذف، أو أن تحشَّى، أو أن يغيّر موضعها، أو أن يُستَبدل بها غيرُها في السياق، وترجع مادتها -غالباً- إلى ثلاثة

أصول (حروف)، وتلحق بها الزوائد. وهي جنس تحته ثلاثة أنواع: الاسم، والفعل، والحرف.

وقبل الوقوف على شروط جودة الألفاظ لا بد من استعراض أبرز سمات الألفاظ في اللغة العربية بخاصة واللغات الأخرى بعامة، وهي كالآتي:

١- الألفاظ رموز لمدلولات خارجة عن الأشياء ذاتها، ومن هنا قسَّم بعض اللغويين الألفاظ من هذه الزاوية إلى نوعين:

- **ألفاظ محتوى**: وهي الألفاظ التي تتضمن دلالة في ذاتها، والدلالة: هي المعنى الذي يحمله اللفظ (كالأسماء، والأفعال، والصفات)، وهذا النوع من الألفاظ ذو وظيفة دلالية، ناشئة عن العلاقة المتبادلة بين اللفظة والمفهوم. وهذه العلاقة تستمد دلالاتها من العرف الاجتماعي واللغوي اللذين يختلفان باختلاف المجتمعات وثقافاتها.

- **ألفاظ وظيفة**: وهي الألفاظ التي لا تتضمن دلالة في ذاتها، ولكنها تسهم في ترابط المعاني وفهمها (كالحروف بعامة: الجر، التوكيد، النفي...).

٢- عدد الألفاظ في اللغة قليل مقارنة بالتجارب الإنسانية للأمة الناطقة بها؛ لهذا تستخدم اللفظة الواحدة أحياناً لأكثر من دلالة (معنى)، على أن هذه الدلالات المتعددة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالدلالة الحسية الأولى للفظة، أو متطورة عنها.

٣- علاقة الألفاظ بمعانيها تأخذ أشكالاً متعدد، هي:

- اللفظ الواحد يدل على معنى واحد، وهذا هو الأصل.

- الألفاظ المتعددة تدل على معنى واحد (مثل: الأسد، الليث...). ويطلق عليها (المترادف).
- اللفظ الواحد يدل على معنيين أو معانٍ متباينة (مثل: العين تطلق على عين الماء، حاسة البصر، الجاسوس...). ويطلق عليها (المشترك اللفظي).
- اللفظ الواحد يدل على معنيين متناقضين (مثل: الجون تدل على الأبيض والأسود، والجليل تدل على العظيم والحقير...). ويطلق عليه (التضاد).

٤- الألفاظ لا تستخدم فرادى أو لذاتها، وإنما نستخدمها مع غيرها في قوالب لغوية نطلق عليها (سياق الجملة)، وهذا الاستخدام والمكان الذي تحتله في النظام اللغوي هو الذي يحدد قيمتها الدلالية (المعنوية). وبرغم تعدد الدلالات للفظة الواحدة، فإننا نستطيع أن نعرف المراد بها عبر سياقها اللغوي ومكانها في التركيب؛ لذا قد لا نكون مخطئين إذا قلنا: إن الكاشف الأول لدلالة اللفظة هو سياقها.

٥- الألفاظ تتطور دلالتها من زمن إلى زمن ومن مكان إلى آخر.

٦- بعض الألفاظ تحمل إيحاءات تختلف بين الحسن والقبح إلى جانب دلالتها الأصلية.

٧- اللفظة هي العنصر الأساس في تكوين النص المكتوب، وقد عدّها النحويون الوحدة التحليلية للجملة، وحمّلوها وظيفة الأبواب النحوية المفردة.

- **سمات اللفظة الجيدة:**

عُني اللغويون المهتمون بالتحرير والكتابة في اللغة العربية بوضع عدد من السمات والضوابط للألفاظ الجيدة التي يحسن بالكاتب توخيها واستخدامها في مكاتباته، ويمكن حصرها في الجوانب الآتية:

١- **الجانب الدلالي (المعنوي):** إذ يتوجب على الكاتب أن يصطفي في كتابته الألفاظ الدالة على معانيه ومقاصده بدقة ووضوح ويجنِّب ألفاظه الاحتمالات المعنوية المتعددة. وتتطلب الدقة في اختيار اللفظة أن تكون ملازمةً للمعنى، مرتبطةً به ارتباطاً وثيقاً، بحيث لا يمكن لأيّة لفظة أخرى أن تقوم مقامها في تأدية المعنى بالوضوح نفسه والإيحاءات ذاتها. وحتى يصل الكاتب إلى هذا المستوى الدلالي (المعنوي) الموصوف بالدقة والوضوح في ألفاظه، يجب عليه توخي الآتي:

- **التمييز بين الألفاظ المترادفة:** تتميز بعض الألفاظ في اللغة العربية بأنها تشترك مع غيرها في الدلالة على معنى واحد، وهذه الظاهرة اللغوية يُطلق عليها (الترادف)، وهي ما عبّر عنها القدماء بـ(ما اختلف لفظه واتفق معناه)، ومن أمثلتها:

  - السكن: مسكن، سكن، دار، بيت، منزل، قصر، دارة...إلخ.
  - السيف: مهند، صارم، بتّار، حسام، قاطع، صمصام...إلخ.
  - الرؤية: شاهد، أبصر، حدّق، حملق، نظر، لمح، رمق، رأى، تأمل، حدَّج...إلخ.

وقد وضع اللغويون مؤلفات عديدة جمعوا فيها الألفاظ المترادفة، منها:

- (ما اختلفت ألفاظه واتفقت معانيه)، للأصمعي عبدالملك بن قريب (ت٢١٦هـ).

- (الغريب المصنف)، لأبي عبيد القاسم بن سلاّم (ت٢٢٤هـ).
- (الألفاظ)، لابن السكّيت أبي يوسف يعقوب بن إسحاق (ت٢٤٤).
- (ألفاظ الأشباه والنظائر) ويُسمّى (الألفاظ الكتابية)، لعبدالرحمن بن عيسى الهمذاني (ت٣٢٧هـ).
- (جواهر الألفاظ)، لقدامة بن جعفر (ت٣٣٧هـ).
- (الألفاظ المترادفة المتقاربة المعنى)، للرماني أبي الحسن علي بن عيسى (ت٣٨٤هـ).

وإذا كان المعنى الواحد قد نجد له ألفاظاً كثيرة تعبر عنه؛ فإن هذا يضع على كاهل الكاتب مسؤولية العناية باختيار اللفظ المناسب لمعناه، وبخاصة إذا ما علمنا أن بعض اللغويين يذهب إلى أنَّ ظاهرة الترادف لا تعني التطابق التام بين الألفاظ في تأدية المعنى، وإنما تنحصر المشاركة في المعنى العام فحسب، وتختلف في المعاني الدقيقة. وقد ضربوا أمثلة على رأيهم بعدد من المترادفات منها:

- **الفرق بين (الرئيس) و(الزعيم)**: الزعامة تفيد القوة على الشيء، ثم قيل للرياسة الزعامة. وزعيم القوم رئيسهم؛ لأنه أقواهم وأقدرهم على ما يريده.
- **الفرق بين (الكفالة) و(الضمان)**: الكفالة تكون بالنفس، والضمان يكون بالمال.
- **الفرق بين (الحفظ) و(الحماية)**: الحماية تكون لما لا يمكن إحرازه وحصره، مثل: الأرض والدار، فيقال: هو يحمي الأرض والدار. والحفظ يكون لما يحرز ويحصر. فيقال: يحفظ نقوده ومتاعه.

- **الفرق بين (الدُّنُو) و(القرب)**: الدنو لا يكون إلا في المسافة بين شيئين، فيقال: داره دانية ومزاره دانٍ. والقرب يستعمل في ذلك وفي غيره. فيقال: قلوبنا تتقارب ولا يقال: تتدانى، ويقال: هو قريب بقلبه ولا يقال دانٍ بقلبه.

- **الفرق بين (السؤال) و(الطلب)**: السؤال يكون بالفعل وبالقول، ويستدعي جواباً، باللسان أو باليد. والطلب: قد يفتقر إلى جواب، وقد لا يفتقر إليه؛ لذا كل سؤال طلب، وليس كل طلب سؤالاً.

- **الفرق بين (الاختلاف) و(التفاوت)**: التفاوت يكون كله مذموماً ولهذا نفاه الله تعالى عن فعله، فقال سبحانه: «ما ترى في خلق الرحمن من تفاوت». والاختلاف ليس كله مذموماً، كقوله تعالى: «وله اختلاف الليل والنهار».

وقد سعى العلماء إلى إبراز هذا الاختلاف بين الألفاظ وذلك من خلال المؤلفات التي جاءت معنونة بـ(الفروق اللغوية)، وغير ذلك من الكتب والتي من أبرزها:

- (الصاحبي)، لابن فارس أبي الحسين أحمد بن فارس (ت٣٩٥هـ).

- (الفروق اللغوية)، لأبي هلال الحسن بن عبدالله العسكري (ت٣٩٥هـ).

- (فقه اللغة وسر العربية)، لأبي منصور عبد الملك بن محمد الثعالبي (ت٤٢٩هـ).

- (المخصص)، لأبي الحسن علي بن إسماعيل بن سيده المرسي (ت٤٥٨هـ).

- (الفروق اللغوية في العربية)، للدكتور علي كاظم المشري.

- **استخدام اللفظة في سياقها المناسب:** تتحدد دلالة اللفظة ومعناها بواسطة بعدين دلاليين: الأول منهما الدلالة الوضعية للفظة، ويقصد بها المعنى الذي اقترن باللفظة منذ استخدامها الأول، وهذا البعد يُسمى (الدلالة الرأسية) و(الدلالة العمودية)، والبعد الدلالي الآخر هو الدلالية السياقية (الأفقية)، ويقصد بها الدلالة التي تلحق اللفظة بسبب موقعها من سياق الجملة أولاً وسياق الكلام بعامة ثانياً.

من هنا فإنَّ اللفظة لا تؤدي دلالتها ومعناها بمعزل عن السياق، فلكل لفظة مع صاحبتها مقام ودلالة؛ لذا نجد أنَّ هناك ألفاظاً اقترنت في دلالتها بألفاظ أخرى لا تفارقها، حتى إذا ما استُخدِمت في غير سياقها أو مع غير قريناتها؛ أدّى ذلك إلى سوء فهم وخطأ معنوي جسيم. وقد أدرك ذلك سابقونا فقرنوا كلمات بكلمات، ولم يقرنوها بغيرها حتى لو كان المعنى واحداً.

في الأمثلة الآتية مجموعة من الألفاظ تشترك في معانٍ عامة، لكنها تختلف في الوقت ذاته في الألفاظ الدالة على تلك المعاني العامة، إذ لكل لفظٍ منها لفظٌ يناسبه. تأمل:

- **الدلالة على الجمال في الإنسان:** الصباحة في الوجه، الوضاءة في البشرة، الجمال في الأنف، الحلاوة في العينين، الملاحة في الفم، الظرف في اللسان، الرشاقة في القد، اللباقة في الشمائل. وبناءً على هذا نقول مثلاً: وجه فلان صبيح، ولا يصح أن نقول: وجهه رشيق. ونقول: هو ظريف اللسان، ولا نقول: هو حلو اللسان... وهكذا.
- **الدلالة على الامتلاء:** كأس داهق، بحر طام، نهر طافح، وادٍ زاخر، مجلس غاص، سفينة مشحونة. وعلى هذا نقول مثلاً: كان المجلس

غاصاً بالمدعوين، ولا يصح أن نقول: المجلس زاخر بهم. ونقول: طائرة مشحونة بالمسافرين، ولا نقول: غاصة بهم... وهكذا.

ويدخل في استخدام اللفظة في سياقها المناسب ما نجده عند بعض الكتَّاب من خلط بين معاني بعض الألفاظ، حيث يستخدمون اللفظة في غير معناها الأصلي، لا لغرض بلاغي، وإنما جهلاً لدلالتها، على شاكلة ما يأتي:

- **الخلط بين (شَرَى) و(اشْتَرَى)**: يخطئ بعض الكتّاب حين يستخدم الفعل (شَرَى) بمعنى (اشْتَرَى)، والصحيح أن معناه (باع)، وأن (اشْتَرَى) تعني (ابتاع) كما في قوله تعالى: ﴿ وَشَرَوْهُ بِثَمَنٍ بَخْسٍ دَرَاهِمَ مَعْدُودَةٍ وَكَانُوا۟ فِيهِ مِنَ ٱلزَّاهِدِينَ ۝٢٠ وَقَالَ ٱلَّذِى ٱشْتَرَىٰهُ مِن مِّصْرَ لِٱمْرَأَتِهِۦٓ أَكْرِمِى مَثْوَىٰهُ عَسَىٰٓ أَن يَنفَعَنَآ أَوْ نَتَّخِذَهُۥ وَلَدًا ۚ وَكَذَٰلِكَ مَكَّنَّا لِيُوسُفَ فِى ٱلْأَرْضِ وَلِنُعَلِّمَهُۥ مِن تَأْوِيلِ ٱلْأَحَادِيثِ ۚ وَٱللَّهُ غَالِبٌ عَلَىٰٓ أَمْرِهِۦ وَلَٰكِنَّ أَكْثَرَ ٱلنَّاسِ لَا يَعْلَمُونَ ۝٢١﴾(سورة يوسف، الآيتان: ٢٠، ٢١)، فالأولى (شَرَوه) تعني (باعوه)، والثانية (اشْتَرَاه) تعنى (ابتاعه).
- الخلط بين (أمسِ) و(الأمس): فإذا أردت اليوم السابق ليومك مباشرة؛ قلت: أمسِ. وإذا أردت أيَّ يوم من الأيام الماضية؛ فإنك تقول: الأمس.
- الخلط بين (استلم) و(تسلم): يستخدم بعض الكتّاب (استلم) بمعنى (أخذ)، فيقول: استلم الموظفُ المعاملة. وهذا خطأ؛ لأن (استلم) تعني (لمس)، ومنه: استلم الحاج الحجر الأسود. والصواب: تسلَّم الموظفُ المعاملة. فـ(تسلَّم) تعني: أخذ، وحاز، وقبض.

ومن استخدام اللفظة في سياقها المناسب -أيضاً- توخّي الاستعمال اللغوي الصحيح للأدوات والحروف، من ذلك مثلاً:

- الفرق بين (أو) و(أم) في السؤال: تُستعمل أداة العطف (أم) بعد أداة الاستفهام (هل) وهمزة الاستفهام (أَ) إذا أُريد من الاستفهام طلب التحديد، فتقول: هل عُيِّن في الوظيفة خالد أم باسل؟ أو أعُيِّن في الوظيفة خالد أم باسل؟ فأنت لا تجهل صدور قرار التعيين، وإنما ترغب في تحديد المعيَّن منهما. أمَّا إن كنت تجهل في الأصل صدور قرار التعيين، فتقول: هل عُيِّن في الوظيفة خالد أو باسل؟ أو أعُيِّن في الوظيفة خالد أو باسل؟ فأنت في هذه الحالة يستوي عندك أيهما عُيِّن.

- الفرق بين (نعم) و(بلى) في الجواب: يخطئ بعض الكُتَّاب في الإجابة عن السؤال المنفي حين يستخدمون (نعم) للدلالة على الإثبات والإيجاب، والصواب هو استخدام (بلى)؛ لأن الإجابة بـ(نعم) لا تُستخدم إلا مع السؤال المُثبت، فإذا استخدمت مع السؤال المنفي فإنها تفيد النفي، على نحو: هل صدر قرار ترقيتك؟ فتجيب: نعم، صدر القرار. أو: لا، لم يصدر. أما إذا قيل لك:

ألم يصدر قرار ترقيتك؟ فإذا أردت الإثبات قلت: بلى، صدر. أما إذا أردت النفي، فإنك تقول: نعم، لم يصدر.

- **البعد عن استخدام الألفاظ ذات الدلالات العامة:** مما يساعد على وضوح الفكرة، ومن ثَمَّ وصولها إلى القارئ بشكل دقيق ومحدد، أن يبتعد الكاتب عن الألفاظ ذات الدلالات العامة، التي لا تعطي مدلولاً محدداً أو دقيقاً، وقد يقع القارئ في الوهم واللبس لما يقرأ نتيجة اتساع دلالة الألفاظ وعموميتها. ولنتأمل هذا المثال؛ لندرك أثر استخدام اللفظة العامة في دقة المعنى ووضوحه:

احتفل **الناس** بيومهم الوطني	كلمة عامة
احتفل **العرب** بيومهم الوطني	أقل عمومية
احتفل **الخليجيون** بيومهم الوطني	محددة
احتفل **السعوديون** بيومهم الوطني	أكثر تحديدًا

ويجب التنبيه إلى أنَّ (تحديد الألفاظ) تبقى مسألة نسبية؛ لأن للتحديد درجات يتحدد بها المعنى المقصود (كما رأينا في المثال: عامة، أقل عمومية، محددة، أكثر تحديداً)، بالإضافة إلى أنّ هناك ألفاظاً مطلقةً لا تخضع لمنطق التحديد في ذاتها (وطنية، حب، حرية، خيانة...)، وهذه الألفاظ وغيرها ينبغي أن يكون الكاتب واعياً بدلالتها، وأن يستخدمها في سياقات توضحها وتضفي عليها تحديداً يفهمه المتلقي.

كما يجب التنبيه إلى أنَّ استخدام الألفاظ ذات الدلالة العامة خيار مناسب قد يتطلبه الغرض من الكتابة، ومراعاة المقام الذي يكتب فيه أحياناً. فإذا كان الكاتب - مثلاً - يتحدث عن قضية لا يملك أدلة كافية للتصريح فيها، أو تحديد بعض أحداثها أو المتورطين فيها؛ فعليه أن يستخدم الألفاظ العامة التي تعرِّض ولا تصرح. ومثلها لو أراد المدير أن يصدر تعميماً عن حسن التعامل مع المراجعين - مثلاً - نتيجة تصرف صدر عن أحد موظفيه، فعليه أن يستخدم العبارات العامة، التي توصل ما يُريد التنبيه إليه دون تجريح أو تشهير بذلك الموظف... وهكذا.

- **تجنب استخدام الألفاظ ذات الإيحاءات السيئة**: نقصد بالإيحاء المعاني المرتبطة بالألفاظ والعبارات، التي تستصحبها في كل سياق ترد فيه، وهي معانٍ هامشية زائدة على معنى اللفظة أو معانيها الأصلية،

اكتسبتها مع مرور الزمن، حتى صار النطق بهذه اللفظة أو تلك باعثاً لهذه المعاني في نفس السامع. فكثير من ألفاظ اللغة ومفرداتها تحمل في طياتها إيحاءات غير متناهية، وذلك بحسب السياق الذي ترد فيه، ومقام الكتابة، ومقصود المتكلم. وهذه الإيحاءات لا نجد لها ذكراً في معاجم اللغة وقواميسها؛ لأن المعاجم اللغوية لا تعنى إلا بالدلالات الأصلية، والمعاني الواردة عن العرب القدماء. وتجدر الإشارة إلى أنَّ الإيحاءات اللاحقة بالألفاظ قد تكون إيحاءات حسنة إيجابية، وقد تكون إيحاءات قبيحة سلبية، وعلى الكاتب أن يكون مدركاً لهذه الإيحاءات، واعياً بالظلال المعنوية للألفاظ التي يستخدمها. تأمل الأمثلة الآتية:

اللفظة	المثال	ما توحي به
زعم	زعم الموظف أنه جاء مبكراً	الكذب
رخيص	كان احتفالاً رخيصاً	غير مشرّف
صفراء	صحيفة صفراء - معاملة صفراء	الخداع- غير نظامية

- **استخدام الألفاظ المألوفة، والبعد عن الألفاظ الغريبة:** الألفاظ المألوفة هي الألفاظ التي اعتاد المتكلمون على استخدامها، فألفوا معانيها، ومن ثَمَّ لا يحتاجون إلى البحث عن معانيها ودلالاتها (مثل: ترقية، الاطلاع، يدرس...). وضد الألفاظ المألوفة الألفاظ الغريبة، ويقصد بها الألفاظ الوحشية التي لا يظهر معناها إلا بالبحث عنه في كتب اللغة ومعاجمها؛ لذا يجد القارئ والسامع صعوبةً في فهم المقصود، يحتاجان معه إلى بذل جهد في البحث عن معنى اللفظ ودلالته، حتى يعثرا عليه.

إنّ جنوح الكاتب إلى استعمال الألفاظ الغريبة في الكتابة الإدارية إخلال بأهم مبدأ من مبادئ التحرير الإداري، ذلكم هو الوضوح

والمباشرة، الذي لا يمكن له أن يتحقق مع استخدام الألفاظ الغريبة. ونضرب مثلاً على هذه الألفاظ بالآتي:

اللفظ الغريب	المقصود به
نعيش في وطننا العظيم في نَخَاخ من العيش	سعة ورغد
من المظاهر السيئة التَكَأْكُؤ عند الحوادث	التجمهر والاجتماع
اطلَخَمَّ الأمر	اشد

- **الدقة في استخدام المختصرات المعروفة المألوفة**: شاع في أنظمة الكتابة في عدد من اللغات العالمية استخدام بعض المختصرات اللفظية؛ لما تحققه هذا المختصرات من اقتصاد كبير في زمن الكتابة ومساحتها من الورق، بالإضافة إلى ما تقوم به من تسهيل عمليات التواصل الدولي، وتحقيق السرعة في تقليص اللفظة أو العبارة واختزالها، وهي ذات قيمة وظيفية كبيرة عند الحاجة إلى تشفير الكتابة وسريتها.

ويقصد بـ(الاختصار) الاكتفاء بحرف أو ببعض أحرف الكلمة أو العبارة عن كتابتها، لكن يبقى نطق الكلمة كاملاً دون حذف منه. واللغة العربية ليست بمنأى عن هذا الاستخدام - وإن كان على قلة- وبخاصة في أسماء الهيئات والمؤسسات الحكومية والأهلية، والعملات، والألقاب الوظيفية أو العلمية، وفي بعض المصطلحات العلمية. من هنا تأتي أهمية عناية الكاتب بحسن اختيار الاختصار المناسب، الذي تمليه طبيعة الغرض من كتابته، فلا يستخدم إلا ما كان مألوفاً متداولاً عند المتلقي؛ لأن جنوحه إلى استخدام الاختصارات غير المألوفة، أو لجوءه إلى ابتكار اختصارات جديدة غير معهودة سيعود أثره على غموض كتابته، وعدم مقدرة المتلقين على فهم ما يريد.

ومن أمثلة الاختصارات المألوفة التي تتداول في المكاتبات الرسمية وغير الرسمية وفي وسائل الإعلام ما يأتي:

الاختصار	المقصود به	الاختصار	المقصود به
هـ	هجري	واس	وكالة الأنباء السعودية
م	ميلادي	أ ش أ	وكالة أنباء الشرق الأوسط
ق.م	قبل الميلاد	سونا	وكالة الأنباء السودانية
ر.س	ريال سعودي	كونا	وكالة الأنباء الكويتية
س.ج	سجل تجاري	سانا	الوكالة العربية السورية للأنباء
م.	المهندس	وفا	وكالة فلسطين للأنباء
د.	الدكتور	اليونيسكو	منظمة التربية والتعليم والثقافة التابعة لهيئة الامم المتحدة
أ.	الأستاذ	ألكسو	المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم
أ.د.	الأستاذ الدكتور	الإيسيسكو	المنظمة الإسلامية للتربية والعلوم والثقافة
أ.هـ	انتهى	أوبك	منظمة الدول المصدرة للبترول
ج/ غ	جرام/ غرام	أوابك	منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول
كلجم/ كلغ	كيلو جرام/ كيلو غرام	الأسكوا	لجنة الأمم المتحدة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا
سم	سنتيمتر	ياتا	اتحاد النقل الجوي الدولي
كم	كيلو متر	جات	الاتفاقية العامية للتعرفة الجمركية والتجارة الدولية
إلخ	إلى آخره	آيزو	منظمة المواصفات القياسية والجودة

الاختصار	المقصود به	الاختصار	المقصود به
ص.ب	صندوق البريد	نافتا	اتفاقية التجارة الحرة لدول الشمال الأمريكي
ت	هاتف	ويبو	المنظمة العالمية للملكية الفكرية
ط	الطبعة	الناتو	منظمة حلف شمال الأطلنطي
د.ط	دون رقم الطبعة	اليونيسيف	صندوق رعاية الطفل التابع لهيئة الامم المتحدة
د.ت	دون تاريخ	الأنوروا	وكالة الاغاثة والتشغيل
ش.م	شركة مساهمة	جافتا	منطقة التجارة العربية الحرة الكبرى
ذ.م.م	ذات مسؤولية محدودة	الإنتربول	منظمة الشرطة الجنائية الدولية
ص	الصفحة	ردمك	الرقم الدولي الموحد للكتاب
١٠ص	صباحاً	الأيبان	الرقم الدولي للحساب البنكي
٩م	مساءَ	سمة	الشركة السعودية للمعلومات الائتمانية

٢- الجانب البنائي (الصوتي/ الصرفي): ينبغي على الكاتب أن يستخدم الألفاظ الصحيحة السليمة، التي لا تشذ في بنائها عن النسق اللغوي المتعارف عليه، المتوارث عبر الأجيال؛ لأن اللغة في الواقع ملك أبناء الأمة الناطقة بها جميعاً، ومن ثَمَّ فلا يحق لأفرادها أن يفسدوها بالتحريف أو التشويه أو التجرُّؤ على خرق نظامها البنائي والتركيبي. وتحقيقاً لسلامة اللفظة في جوانبها البنائية والتركيبية يجب على الكاتب توخي الضوابط الآتية:

- **أن تكون اللفظة عربية أو معربة**: مما لا شك فيه أنَّ استعمال الألفاظ العربية في المكاتبات أولى وأوجب من استعمال الألفاظ الأجنبية

الأخرى أيًّا كانت لغاتها؛ لأن اللفظة العربية هي الأكفأ والأجدر في إنجاح العملية التواصلية، بما تحمله من عفوية وإيحاء وتأثير وقرب من مشاعر المتلقين وإدراكاتهم.

ونتيجةً للاحتكاك بين الأمم على المستويات كافة (السياسية، الاقتصادية، الثقافية...) هاجرت كثير من الألفاظ بين اللغات، وانتقلت من لغة إلى أخرى، ودخلت في لسان أهلها، وهي ظاهرة لغوية تحكم اللغات كلها دون استثناء، أطلق العلماء عليها مصطلح (الاقتراض اللغوي) ومن ثَمَّ فاللغة العربية لم تكن بمنأى عبر تاريخها الطويل عن هذه الظاهرة اللغوية تأثّراً وتأثيراً، وقد تعامل العرب مع الألفاظ الوافدة وفق عاداتهم النطقية التي طُبِعوا عليها، فلم يستعملوا اللفظ الأعجمي إلا بعد تمحيصه وإخضاعه لطرائقهم في النطق وأعرافهم في سبك الكلام والتواصل اللغوي، وذلك عبر تغيير بعض حروف اللفظ الأعجمي مما ليس في لغة العرب بحروف قريبة منها، أو بزيادة بعض الحروف أو نقصانها، أو بتقديمها أو تأخيرها، وهذا التعامل مع الألفاظ الأجنبية يُطلق عليه (التعريب) أي تصيير اللفظ الأعجمي وتحويله، ليكون عربياً.

والكاتب الحاذق هو من ينأى بكتابته عن استخدام الألفاظ الأجنبية مع وجود نظائر عربية أو معربة تغني عنها. ومن الألفاظ الأعجمية التي تفشت في كتابات بعض الكتّاب، فأسقمتها وأوهنتها ما يأتي:

اللفظ الأعجمي	بديله العربي
كنترول	لجنة المراقبة
سيمينار	فصل دراسي
خانة	فراغ

اللفظ الأعجمي	بديله العربي
تلجراف	برقية
سي في	سيرة ذاتية
مسج	رسالة
سوبر فايزر	المشرف أو كبير المشرفين
إسكانر	ماسح ضوئي
شيفت	مناوبة
بونس	علاوة، مكافأة، حافز
بروشور	منشور

ومع ذلك فقد يواجه الكاتب في بعض الأحيان تعبيرات أو مصطلحات أجنبية جديدة لا يكاد يجد لها بدائل عربية نتيجة تسارع الأحداث والمخترعات والمنجزات وبخاصة في الجوانب الاقتصادية والصناعية والإعلامية، وفي هذه الحالة يجد الكاتب نفسه مضطراً إلى استعمال اللفظ الأجنبي، لكن هذا الاضطرار لا يعفيه من مراعاة الآتي:

١- أن يستخدم اللفظ الأجنبي في أضيق الحدود وعند الحاجة الماسة إليه.

٢- أن يكون متأكداً من عدم وجود البديل العربي المتفق عليه للفظة الأجنبية، فثمَّ كلمات أجنبية شائعة قد لا يكون لها مقابل عربي، من مثل: كلمة (لوجستي) وتعني التسهيلات المادية أو الإمدادات غير الحربية، وكلمة (بانوراما) التي تعني صورة شاملة، وكلمة (بروفايل) بمعنى الصورة الجانبية، أو جانب شخصي من حياة شخصية شهيرة.

٣- عند كتابة أسماء الأعلام والشركات والمؤسسات والجمعيات والنقابات والأسماء التجارية والدول والمدن والبرامج الحاسوبية؛ يتوخى الضوابط الآتية:

- أسماء الأعلام والشركات والمؤسسات والصحف والمجلات تنقل كاملة بالحروف العربية دون ترجمة لها، مع إضافة ترجمة للكلمة الموضحة لها، من مثل: المهندس باتريك، وشركة فورد، ومجلة ناشيونال جيوغرافيك، ومجلة هارفارد بيزنس ريفيو، وصحيفة الديلي تليغراف، وصحيفة الغارديان... وهكذا.
- تكتب الأسماء أو التعبيرات الأجنبية بحسب نطقها في لغتها لا بحسب طريقتهم في كتابتها، فمثلاً اسم رئيس الولايات المتحدة (John Kennedy) يكتب (جون كينيدي) وليس (جوهن)، وكذلك مدينة (Lincoln) في كاليفورنيا تكتب (لينكون) وليس (لينكلون).
- أسماء الجمعيات والمنظمات والتحالفات والروابط والمناسبات العالمية تكتب مترجمة، مثل: هيئة الأمم المتحدة، منظمة الصحة العالمية، منظمة السلام الأخضر، اليوم العالمي للدفاع المدني، اليوم العالمي للأم.
- إذا كان الاسم الأجنبي يشتمل على ما يدل على هويته ونوعه (مثل: Journal بمعنى صحيفة، وCompany بمعنى شركة، و magazine بمعنى مجلة) فيكتب دون ترجمة، من مثل: صحيفة وول ستريت جورنال، وشركة تيفاني أند كومباني، ومجلة كوانتا مقازين.

- إذا كان اللفظ الأجنبي يشتمل على حرف مكرر، فإنه عند كتابته بالعربية يُكتب حرفاً واحداً مشدَّداً، فمثلاً (Miller) يكتب (ملّر) وليس (مللر).

- **أن تكون اللفظة سليمة البناء صحيحة الاشتقاق**: من الضوابط المتعلقة بالجانب البنائي للفظة الجيدة أن تكون صياغتها سليمة، موافقة لطرائق العرب في بناء ألفاظهم وسبكهم لها. وإذا كنَّا أشرنا فيما سلف إلى أنَّ عدد الألفاظ في اللغة قليل مقارنة بالتجارب الإنسانية للأمة الناطقة بها، فإن من وسائل إثراء اللغة بالمفردات وتضييق تلك الهوّة بين عدد الألفاظ والتجارب الإنسانية صوغ بعض الألفاظ من بعض. والمتأمل في اللغة العربية يجد أنّها لها - بحسب عبارة العالم اللغوي ابن فارس- مقاييس صحيحة، وأصولاً تتفرع منها فروع (معجم مقاييس اللغة، ١ / ١)؛ لذا عمد ابن فارس في معجمه هذا إلى رد كثير من ألفاظ اللغة العربة إلى أصول تفرعت منها. وهي أصول متعددة الجذور، فمنها: الثلاثي والرباعي والخماسي. التي يمكن أن نصوغ منها عدداً من المشتقات. كما في الجذر (ط ع م) نشتق منه: طعام، طاعم، مطعوم، مُطْعِم، مُطْعَم، مَطْعَم، مطاعم، طاعمون، طاعمات، طُعْم... وهكذا.

وهذه العملية يطلق عليها علماء اللغة مصطلح (الاشتقاق)، أي: أخذ لفظة (فرع) من أخرى (أصل) بتغيير ما في بنائها؛ لإضافة معنى زائد على معناها الأصلي. وهذا التغيير في بناء اللفظة (الأصل) يتم وفق قواعد وموازين ثابتة مطردة، لا يسوغ لأحد العدول عنها؛ لذا فإنَّ الكاتب الحاذق هو من يتوخى البناء السليم للألفاظ التي يستخدمها، فيحسن سبكها، ويختار الاشتقاق المناسب للسياق والدلالة التي يريدها، إذ إنّ لكل صيغة من صيغ المادة اللغوية الواحدة وزنها

ودلالتها الخاصتين بها، فمثلاً صيغة (كاتب) تختلف في وزنها (فاعل) ومعناها عن صيغة (مكتوب) في الوزن (مفعول) والمعنى كذلك.

ويجدر التنبيه إلى أنَّ كثيراً من متحدثي العربية (على اختلاف مستوياتهم) لديهم القدرة على التعامل مع الجذور اللغوية وسبك الصيغ الاشتقاقية منها بفطرتهم اللغوية وسلائقهم العربية التي غذتها ممارستهم اليومية للغة، ولكن قد تندّ عنهم أحياناً بعض المشتقات، فيخطئون في صياغتها وسبكها؛ لذا فإنّ خير مساعد لمن شكّ في سلامة لفظة ما الرجوع إلى معاجم اللغة المتنوعة، للتأكد من سلامة الصياغة، وأمّا من أراد أن يُطوِّر معارفه اللغوية في بناء الألفاظ وطرائق صياغتها، فعليه بالمؤلفات اللغوية في (علم الصرف)، على شاكلة:

- (عنوان الظرف في علم الصرف) للأستاذ هارون عبدالرزاق.
- (شذا العرف في فن الصرف) للأستاذ أحمد الحملاوي.
- (المستقصى في علم التصريف) للدكتور عبداللطيف محمد الخطيب.
- (التطبيق الصرفي) للدكتور عبده الراجحي.

وفيما يلي نذكر مجموعة من الأخطاء في بناء الألفاظ واشتقاقها شاعت في بعض المكاتبات والمراسلات المختلفة:

الخطأ	الصواب
الواقع **المعاش**.	المعيش
بدل **فاقد**.	مفقود
فعل **مشين**.	شائن
يخلف الله على **العاطي**.	المعطِي

الخطأ	الصواب
إعلان **هام** وأمر **هام**.	مُهِم
أُرسلتْ المعاملة **بواسطة** البريد.	بوُسَاطَة
هذه امرأة **شكورة**، **صبورة**، **غيورة**.	شكور، صبور، غيور
العقد **مَلغِي**، **لاغي**.	مُلْغَى
وقَّع الوكيل العقد **بالإنابة** عن المدير - **إنابة** عن زملائي.	بالنيابة، نيابة
المركز **الرئيسي**.	الرئيس

- **أن تكون اللفظة غير عامية (دارجة) ولا مبتذلة**: اللغة العامية أو اللغة المحكية أو الدارجة هي اللغة المخالفة للعربية الفصحى المأثورة عن السابقين، سواء أكانت تلك المخالفة في الأصوات، أم في الصيغ، أم في تراكيب الجمل، أم في الحركات الإعرابية، أم في دلالة الألفاظ. وبناءً على هذا فالعامية انحراف عن اللغة الفصحى التي تمثل الهوية القومية والوطنية لأمتنا؛ لذلك فإنّ الكتابة الإدارية - بوصفها منبراً رسمياً - يجب أن تكون ذات صبغة رسمية تعكس الهوية.

وإذا كانت العامية شكلاً من أشكال الأمية والجهل، فإنَّ تسربها إلى الكتابة الإدارية يعني إخلالاً بالرسمية، ومسًّا بهوية الأمة، بالإضافة إلى أنَّ اللغة العامية ليست واحدة، وإنما عاميّات متعددة، فلكل دولة عربية عاميتها الخاصة بها، بل إنَّ لكل منطقة أو مدينة عامية - ربما - لا يفهمها إلا أبناء تلك الدولة أو المنطقة أو المدينة، في حين أنّ اللغة العربية الفصحى لغة يشترك في فهمها والتواصل بها أبناء العالم العربي كلهم.

ويتصل بالألفاظ العامية الألفاظ المبتذلة، ونعني بها: الألفاظ الفصيحة التي كثر تداولها واستخدامها في لغة العامة والسوقة

حتى فقدت طرافتها ورسميتها. وفيما يلي نذكر مجموعة من الألفاظ العامية والمبتذلة، يجب على الكاتب توخيها والحذر من تشويه كتابته باستخدامها، وهي:

اللفظ العامي أو المبتذل	البديل الفصيح
احتار-في أمره، **يحتار**.	حَارَ، يَحَار
فلان **محتار**.	حائر
مبروك لك الترقية.	مُبارك
سديت مكانه.	سددتُ
استقلينا بمكاتب خاصة.	استقللنا
غطَّى الحفل مباشرة.	وثّق، نقل
يبدأ الاجتماع **هالحين**.	الآن
الاختبار **يقروش** الطلاب.	يُربك
رجل **سربوت**.	تافه، حقير
ما يمدينا إنهاء المعاملة اليوم.	لا يمكننا
تشعبط اللص الجدار.	تسلق
احترى المراجع الموظف.	انتظر
خبَّص في الاختبار.	خلط الصحيح بالخطأ
المكان **صجَّة**	مزعج

٣-الجانب الشكلي: من الجوانب المهمة التي يجب على الكاتب التنبه إليها، والالتزام بتحققها في الألفاظ المستخدمة في كتابته؛ توخي الرسم الصحيح والهيئة السليمة للكلمة، ونعني بهذا الجانب الصورة المرئية للكلمة، التي

يخطها الكاتب بقلمه، ويراها القارئ فيقرؤها ويدرك ما تحويه من دلالة. وهذا الجانب يتطلب من الكاتب الحرص على:

- **الالتزام بقواعد الرسم الإملائي**: لكل لفظة صورة ورسم خاص اصطلح عليه أهل اللغة في زمن ما، ولا يجوز لأي كاتب أن يشذ في رسم ألفاظه عن القواعد التي اصطُلح عليها، كقواعد: رسم الهمزة في أول الكلمة، وفي وسطها، وفي آخرها، وكالفرق بين التاءين: المبسوطة والمربوطة، وكوصل بعض الكلمات ببعض وفصلها، وكالحروف التي تُنطق ولا تُكتب، أو تُكتب ولا تُنطق... وهكذا. وسنخصص في هذا الدليل - إن شاء الله - حديثاً خاصاً ببعض هذه القواعد.

- **حسن الخط وسلامة رسم الحرف العربي في موضعه من الكلمة**: جمال الخط ضرورة يجب أن يتدرب عليه قارئ العربية وكاتبها، وأن يتعرف على أنواعه المتباينة المتعددة، التي من أبرزها: الخط الكوفي، والخط النسخ، والخط المحقق (المصحفي)، والخط الديواني، والخط الأندلسي (المغربي)، وخط الرقعة، والخط الفارسي، وخط الثلث. ولكل منها قواعده وسماته الخاصة به والمجالات التي يحسن استخدامه فيها.

والمتأمل في الخط المستعمل في كتاباتنا اليومية (الخاصة والعامة) يجد أننا نستخدم الكتابة بخط الرقعة كثيراً. ونظراً لعدم التدريب، أو عدم العناية بأصول وقواعد هذا اللون من الخط نجد كتابتنا مليئة بالأخطاء في رسم الحروف والكلمات، مما يكون له الأثر البالغ في الكتابة من حيث تشويه جمالها وانسجامها، وربما أدى سوء الخط إلى الغموض واللبس في المعاني، كما أن الكتابة بهذه الصورة المشوهة تسيء إلى صاحبها. ومن أبرز الأخطاء في حسن الخط وسلامة الرسم ما يأتي:

- الجمع بين نوعين من الخط في كلمة واحدة، كخطي النسخ والرقعة.
- وضع أسناناً لبعض الحروف (السين، الشين) في خط الرقعة.
- عدم التفريق بين صورتي القاف والغين في خط الرقعة.
- النقطتان في خط الرقعة تكون على هيئة شرطة، والثلاث نقاط على هيئة مثلث محذوف المحور السفلي، فلا تكون مفصلة كخط النسخ.
- وضع نقطة للضاد أو القاف في نهاية الكلمة في خط الرقعة.

▪ **الحرص على الضبط (التشكيل) عند الحاجة**: بعض الألفاظ تتطلب من الكاتب عناية خاصة في الكتابة؛ لما قد تؤدي قراءتها خطأً إلى لبس أو سوء فهم المتلقي، ومن ثَمَّ فشل التواصل الكتابي. من هنا يتعيَّن على الكاتب العناية بوضع الحركات (الضبط والتشكيل) التي تساعد القارئ على قراءة اللفظة قراءة سليمة، وتزداد أهمية ضبط الألفاظ وتشكيلها في الحالات الآتية:

- ضبط الحروف التي تحتاج نطقاً خاصاً في الكلمة.
- ضبط الكلمة الغريبة ضبطاً كاملاً.
- ضبط الكلمة الأجنبية التي كتبت بحروف عربية ضبطاً كاملاً.
- ضبط الأسماء العربية التي لها نطق معين، وخاصة إذا كان الاسم غير متداول أو يندر تداوله.
- ضبط الحرف الأول والحرف قبل الأخير في الأفعال المبنية للمجهول (مثل: أُعفِي، أُكرِم، كُتِبَ)؛ لئلا تلتبس بغيرها عند تجريدها من الحركات (أعفى، أكرم، كتب).

- ضبط الحرف الأول والحرف قبل الأخير في اسم الفاعل (مُؤثِّر، مُهمِل، مُلتبِس) واسم المفعول (مؤثَّر، مُهمَل، مُلتبَس) من غير الثلاثي؛ للتفريق بينهما.
- وضع الشَّدة دائماً على الحروف المضعَّفة (المشدَّدة)؛ لأثرها الكبير في دلالة الألفاظ ونطقها، كالفرق بين لفظتي (سلَّم)، و(سلم)، ولفظتي (مسلَّم) و(مسلم).

ثانياً-الجملة:

- **مفهوم الجملة:**

اللفظة - كما سلفت الإشارة - لا تُستخدم منفردة بمعزل عن نظيراتها المناسبات لها في السياق والمقام، ولا تكتسب دلالاتها - ضمن السياق- في التواصل الكتابي إلا وفق أنماط تركيبية محددة، وجهد اختياري متقن، يمنحها الدلالة المناسبة، ويوجهها نحو هدف محدد واضح، تتغيا الكتابة تحقيقه؛ لذا فالألفاظ هي اللبنات الأساسية الصغرى التي يتكون من تلاحمها ما يُطلق عليه (الجملة)، ومن تجاور الجمل وفق نظام دلالي وتركيبي متقن تتكوَّن لبنات كبرى، تسهم في صنع الهيكل العام للنص المكتوب، هذه اللبنات الكبرى هي ما نسميه (الفقرات).

من هنا نخلص إلى تعريف الجملة بإيجاز، فنقول: هي نظام تركيبي، يعتمد على الربط بين لفظتين منتقاتين أو أكثر؛ للتعبير عن معنى جزئي محدد.

- **النظام التركيبي للجملة (مكونات الجملة):**

ينهض النظام التركيبي للجملة العربية على مبدأ الترابط القوي بين المفردات فيها، وافتقار بعضها إلى بعض، فلا يكفي رصف الألفاظ جنباً إلى جنب لبناء الجملة، وإنما يجب أن يكون بين هذه الألفاظ المرصوفة علاقة وثيقة

تلازمية، بحيث لا تقوم اللفظة بوظيفتها في تأدية المعنى إلا بوجود أختها، إمَّا نصّاً (ملفوظةً)، وإمَّا ضمناً (مقدّرةً). على نحو العلاقة الوطيدة بين الفعل والفاعل، والفعل المبني المجهول ونائب الفاعل، والمبتدأ والخبر، وحرف الجر والاسم المجرور، والصفة والموصوف، والمضاف والمضاف إليه، وحرف النداء والاسم المنادى، والاسم الموصول وجملة الصلة...إلخ. فمثلاً عبارة (المكتب الموظف في)، لا تُعدّ جملة؛ لأنها ألفاظ لا تقوم على نظام ولا تحكمها علاقة. لكن عندما نعيد ترتيبها وفق علاقة واضحة بحيث نبدأ العبارة بـ(الموظف)، فحرف الجر (في)، فالاسم المجرور (المكتب)؛ تصبح العبارة حينئذ جملة ذات معنى (الموظف في المكتب). ومثلها العبارتان: (ترقَّى)، و(المعاملة) لا تُعدّان جملتين؛ لأنهما تخلوان من ضمِّ ألفاظ إليهما، ذلك أنَّ (ترقَّى) فعل، والفعل يفتقر إلى فاعل يسنده، و(المعاملةُ) اسم مبتدأ، والمبتدأ يتطلب خبراً يستند إليه. وحتى نبني جملتين من هاتين العبارتين، نقول في الأولى: ترقّى الموظف. وفي الثانية: المعاملة ناقصة. من هنا يمكننا التمييز بين نمطين من العلاقات بين المفردات في الجملة، هما:

١- **علاقة التجاور**: وتعني أن اللفظ الأول يتطلب وجود اللفظ الثاني بجواره مباشرة، فلا يتمّ معنى الأول إلا بوجود الآخر معه، ومن ثَمَّ يصعب أو يمتنع الفصل بينهما أو حذف أحدهما؛ لأنهما في حكم الكلمة الواحدة. كما هو الحال في حرف الجر والاسم المجرور (في الموعد)، فلا يصح قولك: في حضر المراجع الموعد. أو في الصفة والموصوف (الموظف الجديد) فلا يصح قولك: جاء الموظف باكراً الجديد، أو في المضاف والمضاف إليه (خطاب المباشرة) فلا يصح قولك: وقّع خطاب المدير المباشرة.

٢- **علاقة الاقتضاء**: ويسميها اللغويون العرب (الإسناد) و(التعليق) و(التركيب)، ويقصدون بها: ضمّ لفظة إلى أخرى واعتمادها عليها؛ لإفادة

المتلقي فائدة يصح السكوت عليها. وبصياغة أخرى: تعليق الخبر بالمخبر عنه، والموضوع بصاحبه، والفعل بمن قام به. وإذا كانت علاقة التجاور تتوجه إلى تحديد دلالة اللفظة وتخصيصها، فإنّ علاقة الاقتضاء (الإسناد) تتجاوز تحديد دلالة اللفظة إلى دلالة الجملة بأكملها، سواء أكانت جملة اسمية (هي الجملة التي تبدأ باسم، وتتكون من اسمين أو من اسم وفعل) أو جملة فعلية (هي الجملة المبدوءة بفعل، وتتكون من فعل واسم). ووفق هذه العلاقة فإنَّ الجملة في النحو العربي تتكون من ثلاثة عناصر: اثنان منها رئيسة، توسمان بأنهما ركنا الجملة وعمدتاها، والبؤرة التي تحوم حولها دلالة الجملة، والثالث منها فرعي، يوسم بأنه فضْلة وزائد ولاحق، وذلك على النحو الآتي:

- **المسند**: وهو أحد ركني الجملة اللذين لا تقوم إلا بوجودهما لفظاً أو تقديراً. والمسند بمنزلة أحد وجهي العملة، ونعني به الموضوع أو الحكم أو الحدث الذي تتضمنه الجملة، وأبرز مواضعه من الجملة:
  - **الفعل**، كقولك: **بدأ** الدوام، و**أُلْغِي** العقد.
  - **اسم الفعل**، من مثل: **شتّان** بين الكتابين، و**هيهات** أخون الأمانة، و**أفٍ** للخيانة.
  - **خبر المبتدأ**، كقولك: الأمن **نعمةٌ**.
  - **خبر (كان) وأخواتها**، مثل: كانت الشكوى **كيديةً**، وبات الأمر **واضحاً**، ظلّ المكتب **مغلقاً**.
  - **خبر (إنَّ) وأخواتها**، نحو: إنَّ المهمّة **واضحةٌ**، كأنّ الشركة **خليَّةُ نحل**.

- **المسند إليه**: وهو الركن الثاني في الجملة، الذي يأتي بمنزلة الوجه الآخر للعملة، حيث هو المشارك الفاعل في الموضوع، أو المحكوم عليه، أو المخبر عنه، أو مَن قام بالحدث في الجملة، وأبرز مواضعه:
  - **الفاعل**، كقولك: بدأ **الدوامُ**.
  - **نائب الفاعل**، كقولك: أُلْغِي **العقدُ**.
  - **المبتدأ**، كقولك: **الأمنُ** نعمة.
  - **اسم (كان) وأخواتها**، مثل: كانت **الشكوى** كيديةً، وبات **الأمرُ** واضحاً، ظلّ **المكتبُ** مغلقاً.
  - **اسم (إنَّ) وأخواتها**، نحو: إنَّ **المهمّةَ** واضحةٌ، كأنّ **الشركةَ** خليَّةُ نحل.
- **اللواحق (الزوائد)**: وهي ألفاظ لها دلالات مكمِّلة للمضمون الرئيس في ركني الجملة؛ لذا يمكن للجملة – على الأقل نحويّاً – أن تقوم بأداء مضمونها دون الحاجة إلى هذه اللواحق. وأبرز هذه اللواحق:
  - **المفعول به**، كقولك: شكر المدير **الموظفَ**.
  - **المفعول المطلق**، كقولك: شكر المدير الموظفَ **شكراً**.
  - **المفعول لأجله**، كقولك: شكر المدير الموظفَ **تقديراً** له.
  - الصفة، مثل: شكر المدير الموظفَ شكراً **عظيماً**.
  - **الجار والمجرور**، كقولك: شكر المدير الموظفَ تقديراً **له**.
  - **ظرف الزمان**، مثل: شكر المدير الموظفَ **اليومَ**.
  - **ظرف المكان**، مثل: شكر المدير الموظفَ **أمامَ زملائه**.

- **الحال**، نحو: شكر المدير الموظفَ مبتسماً.

وإذا كان بناء الجملة في الصناعة النحوية يرتكز على تحقق طرفي الإسناد فيها (المسند والمسند إليه) دون الحاجة إلى اللواحق والزوائد؛ فإنَّ بناء الجملة في الكتابة الإدارية لا يكتفي بتحقق علاقة الإسناد، وإنما يتجاوزه إلى اكتمال الفكرة وحصول الدلالة التامة، التي لا تترك للقارئ مجالاً للتساؤل، ومن ثَمَّ تتساوى هذه العناصر الثلاثة (المسند، المسند إليه، اللواحق) من حيث الأهمية في الجملة الإدارية.

وبناءً على هذا فإنَّ الجملة الإدارية ليس لها طول محدد، وإنما تتراوح بين القصيرة جداً والطويلة جداً، بحسب الفكرة واكتمالها. فالفكرة نستطيع أن نبرزها بجملة واحدة أو بعدة جمل، كما أنَّ الجملة تتمدد عناصرها وتكثر بقدر ما نحمِّلها من معانٍ ودلالات بغية أدائها. فمثلاً جملة: «زار المدير الموظفين» جملةٌ مكتملة الأركان نحوياً، فهي مكونة من: فعل، وفاعل، ومفعول به. لكنّ فكرتها غير مكتملة؛ لأنها تترك في نفس القارئ تساؤلات عديدة، على شاكلة: أيُّ المديرين؟ وأيّ الموظفين؟ ومتى كانت الزيارة؟ وأين؟ وما سببها؟ وهل رافقه أحدٌ فيها؟. وحتى تستكمل الفكرة جوانب النقص فيها، فإنها تحتاج إلى بعض الألفاظ الكاشفة لتلك الجوانب، على نحو: «زار المدير التنفيذي برفقة وكلائه موظفي الاستقبال صباح اليوم في مكاتبهم؛ للاطمئنان على سير العمل».

• أنواع الجمل:

وهكذا تزداد عناصر الجملة وتتمدد بحسب المعاني والمعلومات التي يتطلب الموقف بيانها؛ لذا قسّم بعض الباحثين الجملة من حيث مركَّباتها ومدى وفرة عناصرها على النحو الآتي:

١ -الجملة المجرَّدة (البسيطة، المفردة): وهي الجملة المكتفية بالركنين الأساسيين فيها (المسند، والمسند إليه)، مثل:

- انتهى الاجتماع.
- ترقّى الموظف.
- العمل مستمر.
- النظام واضح.
- حُفِظت المعاملة.

٢- الجملة الممتدة: وهي الجملة التي تشتمل على ركنيها الأساسيين واللواحق المتعلقة بهما أو بأحدهما، كقولنا في الجمل السابقة:

- انتهى الاجتماع متأخراً عند الساعة الرابعة عصراً.
- ترقّى الموظف إلى المرتبة العاشرة.
- العمل مستمر طيلة الإجازة.
- النظام واضح كلَّ الوضوح.
- حُفِظت المعاملة إلى حين اكتمال أوراقها.

٣- الجملة المتعددة (المتداخلة): في الحقيقة هي مجموعة جمل، كل جملة منها قائمة بذاتها، ومستقلة عن أختها، ومساوية لها في الأهمية، لكنها تشترك كلها في فكرة واحدة. على نحو:

- الموظف المثالي هو من يحافظ على أسرار وظيفته، ويلتزم بمواعيد عمله، ولا يتأخر في إنجاز مهام عمله، ويعامل زملاءه بلطف.

- حضر الوزير الحفل، وألقى كلمة ضافية، ثم كرَّم الموظفين المتقاعدين، وسلَّمهم الدروع التذكارية.
- حفظكم الله، ورعاكم.

٤- **الجملة المركبة:** وهي كسابقتها غير أنَّ الجمل فيها غير مستقلة بذاتها عن الأخرى، وإنما تفتقر إليها، حيث لا يتم معناها إلا بصحبة أختها، كما في قولك:

- إذا غاب المدير، ناب عنه وكيله.
- يسود التآلف بين الموظفين كأنهم إخوة.
- لا يُباشر الموظف مهام وظيفته إلا أن يصدر قرار توظيفه.
- بينما كان الموظف يكتب الخطاب انقطع التيار.
- عاملْ زملاءك بلطف، يحبوك.

- **سمات الجملة الإدارية المناسبة:**

حتى تكون الجملة في الكتابة الإدارية صحيحة، مناسبة للوظيفة التواصلية المنوطة بها؛ لا بُدَّ من أن تتسم بعدد من السمات المهمة، التي تكسبها الطابع الرسمي من جهة، وتحقيق أهدافها من جهة ثانية، واستمالة المتلقي والتأثير فيه من جهة ثالثة. وأبرز هذه السمات ما يأتي:

١- **حسن اختيار الألفاظ:** إذا كانت الجملة - كما عُرِّفت سلفاً- نظام تركيبي، يقوم على الربط بين لفظتين أو أكثر بهدف التعبير عن معنى جزئي محدد؛ فإنَّ من البدهي أن تكون هذه الألفاظ قد اخْتِيرت بعناية، توخَّى فيها كاتبها الحسن والسلامة في جوانبها الثلاثة: الجانب الدلالي (المعنوي)،

والجانب البنائي (الصوتي/ الصرفي)، والجانب الشكلي على نحو ما سلف تفصيله عند الحديث عن (سمات اللفظة الجيدة).

٢-السلامة النحوية: هذه السمة ترتبط ارتباطاً وثيقاً بما سبق الحديث عنه في (النظام التركيبي للجملة)، ونعني بالسلامة هنا: أن تكون الجملة ملتزمة بقواعد النحو العربي؛ لأن إهمالها في الكتابة والحديث إخلال بنظام الجملة، يورث غموضاً في فهم المراد منها، أو تحويلاً للمعنى المراد، ومن ثَمَّ يقع الخلل في التواصل مع الآخرين، والاضطراب في الرسالة، يتسبب في إحجام المتلقي عن قبول فحوى الرسالة بتاتاً، أو تحويره تحويراً يحرج منشئها حرجاً شديداً.

وقد نبّه كثيرٌ من المشتغلين في ميدان التحرير اللغوي إلى عدد من الأخطاء النحوية، يكثر وقوعها على يد الكتّاب والمحررين في المكاتبات الإدارية. وأبرز هذه الأخطاء ما يأتي:

- الخطأ في علامات إعراب المثنى وجمع المذكر السالم.
- الخطأ في كتابة العدد وتمييزه.
- الخطأ في التذكير والتأنيث.
- الخطأ في الإضافة.
- الخطأ في تعدية الأفعال ولزومها.
- الخطأ في الفصل بين المتلازمات.
- الخطأ في تقديم ما حقه التأخير.

وحتى يحقق الكاتب السلامة النحوية فيما يكتب يحسن به أن يُنمِّي ثقافته اللغوية بعامة والنحوية بخاصة، وذلك بالرجوع إلى الكتب المعنية بهذا المجال، التي تناسب غير المتخصصين في علوم اللغة. منها على سبيل المثال:

- (القواعد الأساسية للغة العربية)، للسيد أحمد الهاشمي.
- (مبادئ دروس العربية)، لمحمد محيي الدين عبدالحميد.
- (النحو الوافي)، لعباس حسن.
- (جامع الدروس العربية)، لمصطفي الغلاييني.

٣- **مراعاة مقامات المتلقين وأحوالهم:** يجب على الكاتب أن يتوخّى في كتابته أن تكون جمله مطابقةً لمقامات المتلقين وأحوالهم، وذلك وفق عدة اعتبارات، منها:

- **احترام السلم الإداري والتدرج الوظيفي:** وقد سلفت الإشارة إلى أنَّ التنظيم الهرمي في المنشآت الإدارية يقتضي وجود ثلاثة مستويات من المكاتبات، هي: من الأعلى إلى الأدنى (الاتصال النازل)، ومن الأدنى إلى الأعلى (الاتصال الصاعد)، ومن الند إلى الند (الاتصال الأفقي). ولكل مستوى من هذه المستويات أسلوبه اللغوي الملائم له، على نحو ما سبق توضيحه بالتفصيل عند الحديث عن (مميزات الأسلوب الإداري).
- **موقف المتلقي من مضمون الجملة:** نبّه البلاغيون العرب إلى أنَّ موقف المخاطَب/ المتلقي من مضمون الجملة وما يقدَّم إليه من معلومات لا يخلو من ثلاث حالات، هي:

- أن يكون المخاطب خالي الذهن من مضمون الجملة، لم يسمع بالمعلومة التي تتضمنها من قبل، ومن ثَمَّ فهو غير متردد فيها، ولا منكر لها؛ لذا كان الأصل في الأسلوب المناسب له أن تأتي الجمل خالية من أدوات التوكيد، لعدم الحاجة إليها. وذلك كقولك لمن لم يعلم بخبر ترقية زميل له اسمه محمد: صدر قرار ترقية محمد. ويسمي البلاغيون هذا النوع من المضامين (ابتدائياً).

- أن يكون المخاطب متردداً في تصديق مضمون الجملة، شاكّاً في المعلومة التي تتضمنها؛ لذا فهو يحتاج إلى ما يُزيل عنه التردد ويثبت له المعلومة، فيستحسن تأكيد الجملة له وتقوية مضمونها، بأداة توكيد واحدة، وذلك كقولك في المثال السابق لمن سمع بخبر الترقية من مصادر غير موثوقة، لذلك فهو شاك وغير متأكد: إنَّ قرار ترقية محمد صدر، أو قرار ترقية محمد صدر اليوم. ويسمي البلاغيون هذا النوع من المضامين (طلبياً).
- أن يكون المخاطب منكراً لمضمون الجملة، فيجب تأكيد الجملة له بعدة مؤكدات بحسب درجة إنكاره، كقولك في المثال السابق: لقد صدر قرار ترقية محمد، أو والله لقد صدر قرار ترقية محمد، إنَّ قرار ترقية محمد صادر صادر. ويسمى هذا النوع من المضامين (إنكارياً).

▪ **حال المتلقي ومستواه الثقافي**: فالأسلوب المناسب للمتلقي المتعلم قد لا يناسب المتلقي غير المتعلم، ومخاطبة أصحاب التخصص تختلف عن مخاطبة عامة الناس. وهكذا فإنّ على الكاتب أن يُراعي هذه الفروقات بين المتلقين عند صياغة جمله.

٤- **التوازن والخلو من الحشو**: قد يتوهم فريق من الكُتَّاب أنه كلّما طالت جملهم وزادت ألفاظها كانت أدعى إلى تجلية الفكرة وتوضيحها، وفي المقابل يتوهم فريق آخر أنّ قصر الجمل وإيجازها والاقتصاد في استخدام الألفاظ يمنح الفكرة وضوحاً وصراحة، ويريح القارئ من مشقة متابعة القراءة الطويلة بحثاً عن المعنى والفكرة. والحقيقة أنّ كلا الفريقين على حق؛ لأن لكل فكرة مقامها ومتلقوها، فبعضها تحتاج إلى الإطالة والإطناب بالشرح والتفسير؛ لتصل الفكرة واضحة جلية إلى متلقيها، وبعضها الآخر تحقق هدفها ويدركها المتلقون بوضوح عبر الجمل الموجزة والقصيرة. من هنا

تأتي سمة التوازن في الجملة، حيث يرتبط اختيار الكاتب لأسلوب الإيجاز أو أسلوب الإطناب والإطالة بحسب حاجة الفكرة وحال المتلقي.

وسواء استخدم الكاتب أسلوب الإيجاز أم أسلوب الإطناب والإطالة؛ فإنّ عليه الحذر من استخدام الألفاظ والعبارات الزائدة عن الفكرة الأساسية، التي لا تضيف شيئاً إليها، ومن ثَمَّ يمكن حذفها والاستغناء عنها دون أن تتأثر الفكرة بهذا الحذف. وهذه الألفاظ والعبارات الزائدة بلا فائدة يسميها اللغويون (الحشو). ومن أمثلة هذا الحشو الذي لا فائدة ولا قيمة له ما يأتي:

الحشو	الصواب
تمَّ عقد الاجتماع.	عُقِد الاجتماع.
بعد انتهاء الاجتماع افترق الأعضاء **كل واحد منهم عن صاحبه**.	بعد انتهاء الاجتماع افترق الأعضاء.
صافح الوزير الموظفين **بيده**.	صافح الوزير الموظفين.
سيبدأ الحفل **في حال** وصول معالي الوزير.	سيبدأ الحفل عند وصول معالي الوزير.
سينتهي الدوام **في هذه اللحظة**.	سينتهي الدوام الآن.
والمضبوطات **عبارة عن**...	والمضبوطات هي...
هناك العديد من السلع التي يمكن للعميل **أن يفاضل بينها**.	يمكن للعميل المفاضلة بين عدد من السلع.
مشى الضيف **على قدميه** بين الإدارات.	مشى الضيف بين الإدارات.
في حال نقصت ورقة من المعاملة أو **عدة أوراق من المعاملة**، فيجب على الموظف **في الإدارة** أن يُعيدها إلى **المصدر الذي وصلت إلى الإدارة منه**.	إذا نقصت ورقة أو أكثر من المعاملة، فيجب على الموظف أن يُعيدها إلى مصدرها.

٥-الوضوح وعدم التعقيد: لا قيمة للجملة غير الواضحة، فهي لا تحقق هدف الكاتب في توصيل أفكاره إلى القارئ، ولا تؤثّر فيه. ونعني بوضوح الفكرة أن يتوافق مقصد الكاتب ومعناه مع ما يفهمه القارئ. وهذا الوضوح يتطلب في المقام الأول أن تكون فكرة الكتابة والغاية منها واضحتين في ذهن الكاتب؛ لأن الكاتب مشوَّش الأفكار، أو الذي لا يدرك أبعاد الموضوع الذي سيتحدث عنه، أو لا يعي الغاية من كتابته ابتداءً، سيخفق - بلا ريب - في نقل أفكاره إلى الآخرين. كما يتطلب الوضوح من الكاتب أن يصوغ أفكاره ومعانيه بلغة واضحة خالية من التعقيد والغموض واللبس، بحيث يستطيع المتلقي قراءتها بيسر أولاً، وفهمها بلا عناء ثانياً. وغالباً ما يكون التعقيد وعدم وضوح الجمل راجعين إلى عدة أسباب تتعلق بالصياغة، أبرزها:

- طول الجملة الزائد.
- سوء استخدام أدوات الربط في الجملة.
- الخطأ في استخدام علامات الترقيم.
- الفصل بين الكلمات الواجب تجاورها.
- التباس الضمائر، وعدم قدرة القارئ على معرفة مرجع الضمير.
- استعمال الكلمات في غير معانيها الحقيقية دون أن يكون في الكلام قرينة تدل على المعنى المقصود.
- أن يشتمل الكلام على معاني متضادة، ولا يذكر في السياق ما يحصل به معرفة ما يقصده الكاتب.
- استخدام الإيجاز المخل، والتعمية التي يلجأ إليها الكاتب حين لا يريد البوح مباشرة بالفكرة.

ثالثاً-الفقرة:

- **مفهوم الفقرة:**

في كتاباتنا الإدارية قلّما نجد أنَّ الفكرة الواحدة تتجلى عبر جملة واحدة، يتم بها التواصل بين الكاتب والمتلقي، وتنتقل المعلومات عن طريقها إلى المستويات الإدارية كافة؛ لذا تتطلب الفكرة جملاً عديدة، يساند بعضها بعضاً، ما بين جملٍ افتتاحية ممهدة للفكرة، وجملٍ نواة (رئيسة) تتضمن الفكرة الرئيسة بعموميتها وتجردها، وجملٍ أخرى مفسرةٍ وشارحة أو معلِّلة، وجملٍ ختامية.

ولا بدَّ لهذه الجمل التي تشترك كلها في خدمة الفكرة الواحدة - على ما بينها من اختلاف في الوظيفة- من قالب بصري يجمعها، ويضعها في حيز مكاني لا يخطئه القارئ على صفحة الورق. وهذا القالب والحيز هو ما يُطلق عليه (الفَقْرَة) و(الفِقْرَة). ويمكن تعريفها بأنها: قالب بصري مكتوب يتضمن جملة واحدة أو عدة جمل مترابطة ومتناسقة، تشترك في أداء فكرة كلية أو جزئية واحدة.

- **وظيفة الفقرة:**

صياغة الأفكار على هيئة فقرات أضحى من الأعراف الكتابية الحديثة، التي لا تكاد تخلو منها الكتابة في المجتمعات المعاصرة على اختلاف لغاتها ومجالات الكتابة فيها، والسبب في ذلك أنَّ الفقرة لا تتوقف وظيفتها عند المستوى الشكلي للنص، وإنما تتخطاه إلى وظائف حيوية أخرى على المستوى الدلالي والتواصلي للنص المكتوب، ويمكن تلخيص أبرز هذه الوظائف في الآتي:

- الإعلان عن بداية المحرَّر الإداري ونهايته.
- تمييز أفكار الكاتب بعضها من بعض؛ لأن كل فقرة تحتوي على فكرة واحدة.

- تمييز هيكل الخطاب الإداري بعناصره الأساسية: المقدمة، العرض، الخاتمة.
- تعطي الكاتب فرصة للانتقال من فكرة إلى أخرى، أو من أسلوب إلى آخر.
- ترشد القارئ إلى حدود الفكرة: بدايتها، ونهايتها.
- لها بعد بصري، يمنح النص المكتوب إطاراً جمالياً تنسيقياً، وطابعاً رسمياً.

• البناء الخارجي للفقرة:

للفقرة بناء خارجي وشكل محدد لا تخطئه العين، تعارف عليه الكتَّاب والمتلقون؛ لذا يجب على الكاتب في الميدان الإداري التزام هذا البناء والشكل في المحرَّرات الإدارية التي يكتبها جميعاً.

لكن من المهم جداً قبل ذكر سمات بناء الفقرة وشكلها أن نشير إلى أن الفقرة – كما سلفت الإشارة في تعريفها- قد تكون جملة أو عدة جمل، ومن ثَمَّ فليس لها حجم ثابت، وبحسب رأي بعض الدارسين فإنّ حجمها يتراوح بين جملة واحدة في السطر، ونصف صفحة أو خمسة عشر سطراً، لكن الحجم المثالي لها هو: ما بين خمسة أسطر إلى عشرة أسطر (أي ما بين خمسين إلى مئة كلمة). على أنَّ المقياس الحقيقي الذي يتحكم في اختيارنا للحجم المناسب للفقرة هو الفكرة نفسها، من حيث كونها معقدة أو يسيرة أو شاسعة أو محدودة. فنختار للفكرة الحجم المناسب لها، فإذا كانت الفكرة يسيرة أو محدودة كان حجم الفقرة قصيراً، وأمَّا إن كانت معقدة أو شاسعة، فإنَّ حجم فقرتها سيكون طويلاً وهكذا. ومن ثَمَّ يمكن أن نقسِّم الفقرة من حيث الحجم إلى قسمين:

- **الفقرة البسيطة غير المركبة أو المعقدة:** وهي الفقرة التي تتكون من جملة أو جملتين فقط، وذلك على شاكلة الفقرات الخاصة بالتحية، أو الجملة الختامية، أو الجملة الدعائية في نهاية بعض المحررات الإدارية.
- **الفقرة المعقدة (المركبة، المتسلسلة، الشاسعة):** وهي الفقرة التي تشتمل على جمل متعددة، ترتبط جميعها في خدمة فكرة عامة واحدة، على نحو فقرات العرض أو الشرح أو الإجابة أو الوصف في الخطابات والتقارير الإدارية.

وأيّاً كان حجم الفقرة فإنَّ لها بناءً خارجياً وشكلاً محدداً لا تخطئه العين، تعارف عليه الكتَّاب والمتلقون؛ لذا يجب على الكاتب في الميدان الإداري التزام هذا البناء والشكل في المحرَّرات الإدارية التي يكتبها جميعاً. ويمكن إبراز ملامح هذا البناء وذلكم الشكل في الآتي:

١- **المسافة البادئة**: حيث تبدأ الفقرة بترك مسافة بيضاء متروكة بلا كتابة (بمقدار كلمة واحدة أو ١ سم) في بداية السطر الأول فقط من كل فقرة.

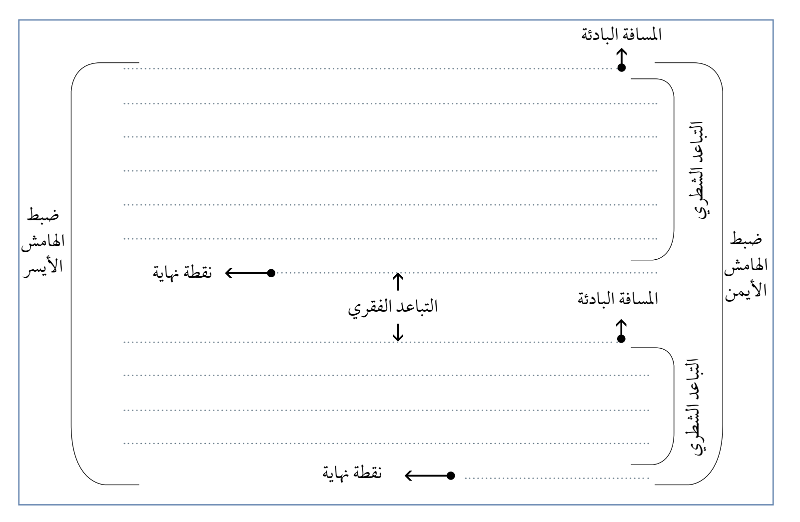
٢- **نقطة النهاية**: تُعرف نهاية الفقرة بوضع نقطة بعد آخر كلمة في الفقرة مهما كان موقع تلك الكلمة من السطر.

٣- **التباعد السطري**: تلتزم الفقرة إذا كانت تشتمل على عدة أسطر بمسافة ثابتة بين كل سطر والذي يليه. وعادة ما تكون هذه المسافة بمقدار سطر واحد (مفرد أو تام).

٤- **التباعد الفقري**: إذا كانت الصفحة تشتمل على فقرات متعددة فإننا نفصل بين كل فقرة وتاليتها بمسافة عادةً ما تكون بمقدار سطر واحد (مفرد أو تام)، وبعض المحرِّرين يجعلها بمقدار (سطر ونصف).

٥- **ضبط هامشي الفقرة الجانبيين**: وذلك بترك مساحة ثابتة بلا كتابة على هامشي الفقرة (حافتيها) اليمنى واليسرى، بحيث تكون أسطر الفقرة الواحدة متساوية في بدايتها ونهايتها (عدا السطرين الأول والأخير من الفقرة)، وكذلك الفقرات المتعددة في الصفحة الواحدة ذات هوامش (حواف) متساوية.

ويمكن لنا تمثيل هذه الملامح في النموذج الآتي:



- **البناء الداخلي للفقرة:**

يرتكز تعريف الفقرة - كما سلفت الإشارة- على ركنين رئيسين، هما: الفكرة، ومجموعة الجمل التي تحمل الفكرة وتؤديها. من هنا يمكننا التمييز بين نمطين متداخلين من البناء الداخلي للفقرة، وذلك على النحو الآتي:

١-**بناء الفكرة (البناء الكلي/ الروابط المعنوية):** وهو مرتبط بطريقة عرض الفكرة وتسلسل معانيها الجزئية من بداية الفقرة إلى نهايتها، وقد يكون

هذا البناء - أيضاً - عبر عدة فقرات. وعبر هذا البناء يستطيع الكاتب أن يرتب أفكاره، وينظم معانيه؛ لأن هذا البناء يعكس مدى إدراك الكاتب لفكرته، فهو يعي: كيف يبدؤها؟ وكيف ينهيها؟

وهناك عدة طرق، تسهم في تسلسل المعاني الجزئية وترتيبها، والتدرج بها من بداية الفكرة حتى اكتمالها على هيئة فقرة أو عدة فقرات تامة البناء. وهذه الطرق تختلف باختلاف مقاصد الكاتب والأفكار التي يقدمها؛ لذلك فإنَّه مخيّر في اختيار المناسب منها، وهي على النحو الآتي:

- **التقسيم والتعداد:** تبدأ الفقرة في هذه الطريقة بذكر شيء عام، ثم تنتقل إلى تقسيمه أو تعداد أجزائه باستخدام الألفاظ أو الحروف أو الأرقام أو الرموز، كما في الجدول الآتي:

النوع	الهيئة
التعداد اللفظي	أولاً، ثانياً... الأول، الثاني... أحدهما، آخرهما...، الأول، الآخر.
التعداد الحرفي (الأبجدي)	أ، ب، ج، د، ه، و، ز، ح، ط، ي...
التعداد الحرفي (الألفبائي)	أ، ب، ت، ث، ج، ح، خ، د، ذ...
التعداد الرقمي (العربي)	١، ٢، ٣، ٤، ٥، ٦، ٧، ٨، ٩، ١٠، ١١، ١٢...
التعداد الرقمي (الروماني)	I، II، III، IV، V، VI، VII، VIII، IX، X، XI، XII...
التعداد الرمزي (النقطي)	باستخدام بعض الرموز التي تعارف عليها الكتّاب، مثل: ◆ ❖ ■ ● -

- **الانتقال من السؤال إلى الجواب:** وفي هذه الطريقة تبدأ الفقرة بسؤال يتضمن الفكرة الرئيسة، ثم يجيب الكاتب عن هذا السؤال، أو يحاول الإجابة عنه. على نحو: ماذا قدَّمت الجامعة للمجتمع؟ كيف زادت الشركة من أرباحها؟...

- **الانتقال من العام إلى الخاص**: حيث تبدأ الفقرة بإطلاق حكم عام، ثم يأتي توضيحه، وشرحه وبيانه، عبر التفصيلات والجزئيات التي قادت إلى إطلاقه.
- **الانتقال من الخاص إلى العام**: وهذه الطريقة عكس الطريقة السابقة، إذ تبدأ الفقرة بعرض التفصيلات والجزئيات، التي تقود إلى إصدار حكم عام في نهاية الفقرة.
- **الانتقال من السبب إلى النتيجة**: تعتمد هذه الطريقة على مبدأ إقناع القارئ بالفكرة التي تتضمنها الفقرة، حيث تبدأ الفقرة بذكر مقدمة منطقية تفضي إلى نتيجة، أو التمهيد بعرض سبب أو عدة أسباب تنتهي إلى نتيجة محددة. ولعل هذه الطريقة تناسب المحرَّرات الإدارية التي تتضمن إصدار قرارات تتعلق بالأفراد بصفة خاصة (الترقية، الفصل، رفض بعض الطلبات، إرجاع المعاملات إلى مصادرها)، وأحياناً قد تتعلق بالمنشأة ذاتها أو نشاطاتها (إغلاق المنشأة، التوسع في أنشطتها، دمج بعض الإدارات...).
- **الانتقال من النتيجة إلى السبب**: وهذه الطريقة عكس الطريقة السابقة، إذ تبدأ الفقرة بالتصريح بالنتيجة، ثم تقديم المسوغات والأسباب التي قادت إليها في نهاية الفقرة.
- **الترتيب المكاني**: وهي طريقة مناسبة للفقرة التي يكون موضوعها مرتبطاً بالحديث عن الأماكن، وترتيبها، أو وصفها من القريب إلى البعيد، أو من البعيد إلى القريب، أو من الأعلى إلى الأسفل. وتتطور الفكرة في هذه الطريقة انطلاقاً من السؤال: وأين ذهب أو انتقل بعد ذلك؟ لذلك فهذه الطريقة تناسب - مثلاً - التقارير التي تتناول وصف الإنجاز في مشروع من المشروعات، أو التي تتناول توثيق

زيارة مسؤول لعدد من الإدارات أو الفروع في محافظات مختلفة، كما تناسب المحرَّرات التي تتناول خطط التوسع المكاني وافتتاح الفروع... وهكذا.

- **الترتيب الزمني (التصاعدي أو التنازلي)**: وتلائم هذه الطريقة الفقرة التي يكون موضوعها مرتبطاً بالحديث عن الزمن وتسلسله تصاعدياً أو تنازلياً. حيث تتطور الكتابة فيه انطلاقاً من السؤال: متى حدث؟ أو ماذا حصل بعد؟ لذلك فهذه الطريقة تناسب - مثلاً- التقارير التي تتناول الحديث عن نشأة الإدارة، أو التي تتناول السير الزمني للعمل في مشروع من المشروعات، كما تناسب المحرَّرات التي تتناول الخطط المستقبلية... وهكذا.

- **الترتيب من السهل إلى المعقد**: وهي طريقة مناسبة لعرض الأفكار وشرحها؛ لمنطقيَّتها ويسرها، حيث تبدأ الفقرة بعرض المعلومات اليسيرة أو الواضحة عند الجميع، وتتسلسل حتى تصل إلى المعقد منها أو غير الواضح. ولعل هذه الطريقة مناسبة في عرض المشكلات المعقدة والمتشابكة.

- **الترتيب من المألوف إلى غير المألوف**: وهذه الطريقة كسابقتها تناسب عرض الأفكار وشرحها؛ لمنطقيتها ويسر فهمها، وفيها تبدأ الفقرة بعرض المعلومات أو الإجراءات أو الوسائل المألوفة أو المعروفة عند الجميع، ثم تنتقل إلى عرض غير المألوف أو غير المعروف. وهذه الطريقة تناسب عرض المقترحات والمبادرات وحل المشكلات.

٢- **بناء الجمل (البناء الجزئي)**: لا يختار الكاتب الجمل التي يعبِّر بها عن أفكاره ويبني بها فقرته اعتباطاً كيفما اتفق، بل يختارها وفق ما تمليه عليه وظيفة الجملة في نسيج الفقرة، إذ يُفترض أن يكون لكل جملة فيه وظيفة محددة،

تسهم في خدمة الفكرة الرئيسة للفقرة. وقد حاول بعض الدارسين تقسيم الجمل من حيث وظائفها في الفقرة، وخلصوا إلى أنها على ثلاثة أنواع، ولكل نوع وظيفته الخاصة به، وذلك على النحو الآتي:

أ- **الجمل الاستهلالية أو الرئيسة أو المفتاحية**: وعادةً ما تكون الجملة الأولى في الفقرة، وقد تأتي في وسطها، أو نهايتها. وهي الجملة التي تقدم الموضوع الرئيس للفقرة، فيعرف القارئ بوساطتها مقصد الكاتب وغايته، كما يقف عبرها على مضمون الفقرة أو هدفها بدقة وبوضوح.

ب-**الجمل المساندة أو المساعدة أو الثانوية**: وهي جمل تقوم بمساندة الجمل الاستهلالية أو الرئيسة، وتساعدها في إيضاح الفكرة وتطويرها، عبر: الشرح، أو التفسير، أو التأكيد، أو التعليل، أو التمثيل، أو المقارنة، أو ذكر الأدلة والشواهد، أو الاستدراك.

ج- **الجمل الختامية**: وهي الجمل التي تختم فكرة الفقرة، حيث تقدم خلاصة لها، وتهيئ القارئ إلى الانتقال إلى الفقرة الأخرى، أو إلى انتهاء المحرَّر الإداري بعامة.

ويجب التنبيه هنا إلى أنَّ لكل فقرة خصوصيتها، ولكل كاتب مقاصده وحاجاته الكتابية؛ لذا فليس من الضروري أن تشتمل كل الفقرات على كل هذه الأنواع بوظائفها المتعددة، فثَمَّ أفكار واضحة وبينة، لا تحتاج إلى شرح أو توضيح، وهناك أفكار أخرى لا ترتبط بلوائح ولا أنظمة، فلا تتطلب الاستشهاد وذكر النصوص النظامية المؤيدة... وهكذا، ولكن أغلب الفقرات الجيدة المؤثرة لا تخلو من هذه الأنواع أو بعضها.

- **سمات الفقرة الجيدة:**

١- سلامة المفردات والجمل من الأخطاء الإملائية، والتصريفية، والنحوية، والدلالية.

٢- أن تتضمن فكرةً رئيسةً واحدة.

٣- خلوها من الاستطراد والتكرار غير المفيد.

٤- تماسك الجمل وترابطها وتسلسل معانيها بحسب حاجة الفكرة وتطورها.

٥- الالتزام بالبناء والشكل الخارجي للفقرة.

٦- الوضوح والخلو من التعقيد أو الغموض.

٧- التنوع في أسلوب الصياغة اللغوية، وطرائق عرض الفكرة.

٨- ترابط الفقرات، وانسيابية الانتقال من الفقرة إلى التي تليها في المحرَّرات المشتملة على فقرات متعددة.

رابعاً-الأدوات والروابط اللفظية:

في الاتصال الكتابي لا يكفي اختيار الألفاظ المستوفاة للشروط، ولا الجمل محكمة الصياغة والتركيب، ولا الفقرات جيدة البناء داخلياً وخارجياً، بل لا بُدَّ - مع كل هذا - من وجود أدوات تقوم بوظيفة ربط الألفاظ بعضها ببعض، وتنظيم علاقة الجمل فيما بينها، وانسيابيَّة حركتها داخل الفقرة الواحدة، كما تسهم في تماسك الفقرة فكرة وبناءً من بدئها إلى ختامها، ومن ثم الانتقال بسلاسة إلى الفقرة التي تليها... وهكذا، دون أن يشعر القارئ بتجافي الألفاظ فيما بينها، أو تصرم وانقطاع بين الجمل، أو قفزات دلالية مربكة من فقرة أو فكرة إلى أخرى.

- **مفهوم الأدوات والروابط:**

يرى بعض الدارسين أنَّ الألفاظ والجمل في التركيب اللغوي محكومة بنوعين من العلاقات: علاقات داخلية ذاتية لا تعتمد على وسائط لفظية، وهذا النوع من العلاقات يُطلق عليه (الارتباط)، وعلاقات خارجية غير ذاتية، تعتمد على وسائط لفظية (الأدوات)، ويطلق على هذا النوع (الربط). ويحيل مفهوم الربط إلى علاقة الاتصال القائمة بين لفظة أو جملة سابقة وأخرى لاحقة لها في التركيب اللغوي باستخدام إحدى أدوات الربط، التي تقوم بوظيفة الربط بين أجزاء الكلام بإضافة دلالات تعزز تماسك النص وتؤازر بنيته التركيبية. وبناءً على هذا يمكن تعريف الأداة بأنها: اللفظة التي يستعملها المتكلم للربط بين أجزاء الكلام، أو يستخدمها للدلالة على معنى تضيفه إلى غيرها، كالتعريف في الاسم، نحو: الكتاب، أو الاستقبال في الفعل، نحو: سيكتب (ينظر: المعجم الوسيط، ص١٠). ومعنى كون الأداة لفظةً أنها قد تكون حرفاً -بالمعنى النحوي للحروف وليس المعنى الهجائي- وقد تكون اسماً وقد تكون فعلاً.

- **أقسام العلاقات والروابط:**

من هنا يمكن لنا تقسيم العلاقات القائمة بين الألفاظ والجمل إلى ثلاثة أقسام، على النحو الآتي:

أ-**العلاقات النحوية:** وهذا اللون من العلاقة يُعدّ شكلاً من أشكال (الارتباط)، أي: العلاقة القائمة بلا وسائط لفظية. وقد سلفت الإشارة إلى بعض صورها بإيجاز عند الحديث عن (النظام التركيبي للجملة، مكونات الجملة)، وهي -كما يدل عليها اسمها- مرتبطة بعلم النحو وقضاياه؛ لذلك بسطت كتب النحو الحديث عن هذه العلاقات وفصَّلت صورها المتعددة، التي منها:

١- علاقة الإسناد: بين المبتدأ والخبر، وبين الفعل والفاعل أو نائب الفاعل، وبين كل ما يعمل عمل الفعل وفاعله أو نائب فاعله، كالمصدر والمشتقات العاملة واسم الفعل.

٢- علاقة التعدية: بين الفعل المتعدي والمفعول به.

٣- علاقة الإضافة: بين المضاف والمضاف إليه.

٤- علاقة المُلابسة: بين الحال المفردة وصاحبها.

٥- علاقة الظرفية: بين الفعل والظرف بنوعيه: الزمان والمكان.

٦- علاقة التّحديد: بين الفعل والمفعول المطلق المُبيِّن للنوع أو للعدد.

٧- علاقة السببية: بين الفعل والمفعول لأجله المنصوب.

٨- علاقة التمييز: بين التمييز والمُميَّز.

٩- علاقة الوصفية: بين الصفة المفردة والاسم الموصوف.

١٠-علاقة الإبدال: بين البدل والمُبدل منه.

١١-علاقة التأكيد: بين التأكيد والمؤكَّد، وبين الفعل والمفعول المطلق المؤكِّد له.

ب-العلاقات الدلالية (المعنوية/ العرضية): وهي كالعلاقات السابقة غير لفظية، ومن ثَمَّ فهي شكل من أشكال الارتباط بين الألفاظ والجمل، حيث تتعاضد مجموعة من الصلات والروابط لتحقيق تماسك أجزاء النص عن طريق تسلسل معناه من البداية حتى النهاية، والانتقال المنطقي للدلالة من لفظة أو جملة إلى أخرى بسلاسة. وهذه اللون من العلاقات هي عينها التي أُشير إليها سابقاً عند الحديث عن بناء الفكرة في الفقرة داخلياً، وهي على النحو الآتي:

١-التقسيم والتعداد.

٢-الانتقال من السؤال إلى الجواب.

٣-الانتقال من العام إلى الخاص.

٤-الانتقال من الخاص إلى العام.

٥-الانتقال من السبب إلى النتيجة.

٦-الانتقال من النتيجة إلى السبب.

٧-الترتيب المكاني.

٨-الترتيب الزمني (التصاعدي أو التنازلي).

٩-الترتيب من السهل إلى المعقد.

١٠-الترتيب من المألوف لغير المألوف.

ج-العلاقات اللفظية (الروابط اللفظية): ونعني بها العلاقات المعتمدة على الوسائط اللفظية (الأدوات)، التي تضطلع بمهمة الربط لفظياً ظاهراً بين أجزاء الكلام وجمله وألفاظه. ذلك أنَّ الكاتب يحتاج في بداية الكلام إلى ما يشدّ انتباه قارئه إليه، أو على الأقل إلى ألفاظ تمهّد لطرح فكرته والتعمق فيها، كما يحتاج في أثناء كتابته إلى ما يزيد فكرته وضوحاً وتبياناً، أو يساعده على الانتقال من معنى إلى آخر بسلاسة وخفة، بالإضافة إلى أنَّه لا يستغني عن أدوات تعينه على ختم فكرته وتلخيصها أو إبراز ما توصل إليه من نتائج في آخر كتابته. وبذلك يتحقق له تماسك نصه المكتوب ووحدة بنائه، بالإضافة إلى إبراز دلالة الكلام وإيضاح معانيه، وإزالة ما قد يلحق تلك الدلالات والمعاني من لبس في أذهان المتلقين.

• الأدوات والروابط اللفظية:

تتنوع أدوات الربط اللفظية وتتعدد استخداماتها، حيث إنَّ منها ما يربط بين الألفاظ، ومنها ما يربط بين الجمل، بالإضافة إلى أنَّ منها الحروف والأسماء والأفعال. وهذا يتطلب من الكاتب أن يكون ذا حصيلة وافرة منها، وذا دراية كبيرة بمواضع استخدامها، كيلا يقع في خطأ الاستخدام، المفضي إلى تشتت أجزاء الكلام، وتعقّده، ومن ثم غموض المعاني والتباسها. وأبرز هذه الروابط والأدوات بحسب وظائفها الدلالية على النحو الآتي:

<table>
<tr><th>الوظيفة الدلالية</th><th colspan="4">الأدوات والروابط</th></tr>
<tr><td rowspan="5">الاختصار والاستغناء عن التكرار</td><td rowspan="4">١-الضمائر:</td><td rowspan="2">الضمائر المنفصلة</td><td>ضمائر الرفع</td><td>هو، هي، هما، هنَّ، أنتَ، أنتِ، أنتما، أنتم، أنتنَّ، أنا، نحن.</td></tr>
<tr><td>ضمائر النصب</td><td>إيَّاه، إيَّاها، إيَّاهما، إيَّاهم، إيَّاهنَّ، إيَّاكَ، إيَّاكِ، إيَّاكما، إيَّاكم، إيَّاكنَّ، إيَّاي، إيَّانا.</td></tr>
<tr><td colspan="2">الضمائر المتصلة</td><td>تاء الفاعل، ألف الاثنين، واو الجماعة، نون النسوة، ياء المخاطبة، ياء المتكلم، كاف الخطاب، هاء الغيبة، (نا) الفاعلين أو المفعولين.</td></tr>
<tr><td colspan="2">الضمائر المستترة</td><td>تقدر بـ: هو، أو هي، أو أنا، أو نحن.</td></tr>
<tr><td>٢-(أل):</td><td colspan="3">الدالة على التعريف (كتاب- الكتاب)، وعلى العهد (وزارة التعليم- الوزارة).</td></tr>
</table>

الوظيفة الدلالية	الأدوات والروابط	
الإشارة والتعيين	١-أسماء الإشارة:	هذا، هذه، هذان، هاتان، هؤلاء، هنا، ذلك، ذاك، تلك، أولئك، هناك، ذانك، تانك، هنالك.
	٢-الأسماء الموصولة:	الذي، التي، اللذان، اللتان، الذين، اللاتي.
	٣-ألفاظ دالة على الإشارة والتعيين:	إشارةً إلى، بشأن، عوداً على، عطفاً على، بخصوص، المذكور سابقاً، الوارد في، سلفت الإشارة إلى، نلفت نظركم إلى، نحيطكم علماً بأنّ...
افتتاح النص والتمهيد له	في البدء، بدايةً، في المقدمة، بادئ ذي بدء، في ضوء، في ظل، غني عن القول، بناءً على، إجابةً عن، قبل كل شيء، قبل أن ندخل، قبل الدخول، قبل الخوض في، من البدهي، معلوم أنَّ، في واقع الأمر، في الحقيقة، من نافلة القول، من الثابت أنّ، ما من شك، معروف أنّ، من المعروف، من الواضح، من المسلَّم به، من المقرر، من المتفق عليه...	
الاستفهام والاستعلام	١-أدوات الاستفهام:	الهمزة، هل، أيّ، كيف، كم، أين، متى، أيّان، ما، مَنْ.
	٢-ألفاظ دالة على السؤال:	والسؤال هو، ونتساءل، ولكننا نسأل فنقول، وهنا يبرز السؤال، ولنا أن نطرح السؤال الآتي، قال مستفهماً...
المشاركة والمصاحبة	١-من حروف العطف:	الواو، الفاء، ثم، حتى، أو، أم.
	٢-ألفاظ دالة على المشاركة والمصاحبة:	أيضاً، كذلك، بالإضافة إلى، إلى جانب، كما أن، إضافة إلى، مع، رغم، مرافق، نرفق، يرافقه، يصاحبه، يضاف إلى هذا، يقترن به...

الوظيفة الدلالية	الأدوات والروابط	
التحديد والتزامن	١-التحديد الزماني:	صباحاً، ضحىً، ظهراً، عصراً، عشاءً، مساءً، ليلاً، نهاراً، صيفاً، شتاءً، خريفاً، ربيعاً، قبل الظهر، بعد الظهر، الآن، حالاً، اليوم، العام الحالي، العام الفائت، المنصرم، بعد قليل، ساعة، حين، حينئذٍ، ساعتئذٍ، وقتئذٍ، الفعل الماضي، الفعل المضارع، فعل الأمر، أضحى، أمسى، كان، بينما، بينا، زمان، وقت، البارحة، الأمس، الغد، بعد غد، متأخراً، بلا تأخر...
	٢-التحديد المكاني:	أمام، خلف، فوق، تحت، وسط، بجانب، شمال، جنوب، شرق، غرب، بين، يمين، يسار، خلال، عبر، هنا، هناك، قبل، بعد، داخل، خارج، مكان، حيِّز، مساحة...
التعلّق والاقتران والشرط	١-أدوات الشرط:	إنْ، إذما، مَنْ، ما، مهما، متى، أيان، أين، أنى، حيثما، أي، كيفما، لو، لولا، لوما، أمّا، إذا، لمّا، كلّما.
	٢-ألفاظ دالة على التعلّق والاقتران:	يرتبط بهذا، يقترن بهذا، حينما، بعدما، ولا يمكن قبول المشروع إلاّ إذا...، بقدر ما...، على قدر... يكون، يترتب على هذا أنّ...، على هذا يمكن القول، وبناءً على هذا فإنّ..
الاستثناء	١-أدوات الاستثناء:	إلّا، غير، سوى، عدا، خلا، حاشا.
	٢-ألفاظ دالة على الاستثناء:	نستثني من هذا، استثناءً، نخرج من هذا، لا يشمل هذا...، الاستثناء الوارد في، لا ينطبق هذا على...، بعيداً عن مسألة...، خروجاً من...

الوظيفة الدلالية	الأدوات والروابط	
القصر والحصر	١-أدوات القصر:	إنَّما، ما (النافية)+ إلَّا، لا (النفي)+ إلاَّ، التقديم والتأخير في الجملة.
	٢-ألفاظ دالة على الحصر:	يقتصر هذا الأمر على، مقصوراً، ينحصر في، محصوراً، خاصَّاً بـ، وبخاصة، مخصوصاً به، وقفاً عليه، ذو طبيعة خاصة...
التأكيد	١-أدوات التأكيد:	إنَّ، أنَّ، لامُ الابتداءِ، نونا التوكيدِ (اللاحقتان بفعلي الأمر والمضارع)، اللامُ التي تقع في جواب القسَم، قد، لقد.
	٢-ألفاظ دالة على التأكيد:	بكل تأكيد، بلا ريب، بلا شك، بلا منازع، بلا مجادل، من غير شك، موثوقاً به، يؤكد ذلك، يؤيد هذا، يعزز هذا، يعضده، يقوي العمل به، يتحتم عليك، حتماً...
الاستدراك	١-أدوات الاستدراك:	لكنْ، لكنَّ، بل، إنَّما.
	٢-ألفاظ دالة على الاستدراك:	استدراكاً على، إلحاقاً بخطابنا، على الرغم من ذلك فإنّ، على أيِّ حال فإنَّ، مهما يكن من أمر فإنّ، بالرغم من، رغماً عنه فإنّ، إتماماً لما بدأنا الحديث عنه، يجب التنويه إلى، على حساب، على أنّ هذا لا يعني، بيد أنَّ، في حين أنّ...
الاستطراد والانتقال من فكرة إلى أخرى	يأتي في هذا السياق، وفي السياق ذاته، علاوة على ذلك، فضلاً عن ذلك، بالإضافة إلى، إلى جانب، كما أن، إضافة إلى، بتعبير آخر، بعبارة أخرى، بصياغة أخرى، من باب التوسع في الأمر، استطراداً، وإذا ما انتقلنا من الحديث عن هذا إلى، وصلةً بهذا، يتصل بهذا الأمر، ولزيادة التوضيح، ويتصل بهذا الأمر، ويرتبط بهذا، ويقود الحديث عن هذه المسألة إلى الحديث عن، وحتى تكتمل الصورة يجب الحديث عن، وفي الإطار ذاته تأتي مسألة...	

الوظيفة الدلالية	الأدوات والروابط	
التعليل	١-أدوات التعليل:	كي، كيلا، لكيلا، كيما، لأنَّ، لئلا، حيث إنَّ، إذ إنَّ، بما أنّ، حتى، لام التعليل، من، الباء الدالة على السببية، فاء السببية.
	٢-ألفاظ دالة على التعليل:	نظراً، بناءً على، تنفيذاً للتوجيهات، مراعاةً للمصلحة، بسبب، بفضل، من أجل، لأجل ذلك، خشيةً من، مخافةً من، خوفاً من، تحقيقاً لمبدأ، محافظةً على، تطبيقاً، استناداً إلى، اعتماداً على، مخالفةً لـ..، مما يسوِّغ، تسويغاً لـ..، تمهيداً لـ...، استئناساً بـ..، جرَّاء، نتيجة، وسبب هذا، وتعليل هذا، والعلة، والمغزى من، ويرجع الأمر، ويعود السبب، ويعزى إلى...
الاستنتاج	وعلى هذا، وعلى ذلك، نستنتج من ذلك، والنتيجة، ونتيجةً لهذا، وبذلك يكون، من هنا يمكن أن، ومن ثَمَّ، مما سبق يحق لنا أن، كل هذه المعطيات تقودنا إلى، يترتب على هذا، ينبني عليه، من هذا المنطلق فإن، إذن، وفي ضوء هذا، على هذا الأساس، وهكذا، والحاصل أنّ، يلاحظ أنّ...	
التحفظ والاعتراض	غير أنَّ، على النقيض من ذلك، مناقض للواقع، منافٍ للحقيقة، غير مسلَّم به، لا يُعتدّ به، على العكس من ذلك، في المقابل، على الرغم مما ذُكر فإنّ، بينما أنّ المعطيات تقول، في الوقت نفسه لا، في حين أنّ، بيد أنَّ، نخلي مسؤوليتنا، لا يمثل رأي الوزارة، لنا تحفظ، نتحفظ على هذا...	
النفي	ما، لا، ليس، لات، لم، لن، لمَّا، غير، إنْ، لام الجحود.	

الوظيفة الدلالية	الأدوات والروابط	
التفسير والتوضيح	١-أدوات التفسير:	أيْ، أنْ.
	٢-ألفاظ دالة على التفسير والتوضيح:	أعني، أقصد، المقصود به، ويمكن تفسير هذا، توضيحاً لما سبق، وبذلك ينكشف لنا، وهذا يوضح لنا، يفسر لنا، بعبارة أخرى، هذا يعني أنَّ، وحقيقة الأمر أنّ، وحتى نكون على بيِّنة من الأمر، وإزالةً للبس الحاصل، يظهر، يتبين، يتجلى، والحق أنّ، والحقيقة بالنسبة لـ...
المقارنة	في المقابل، على الناحية الأخرى، من وجهة أخرى، والوجه الآخر للمسألة، ويشبه هذا، يقابله، وعلى النقيض من ذلك، من المفارقات أنّ، من زاوية أخرى، وعلى الطرف الآخر...	
التلخيص	وصفوة القول، الخلاصة، نستخلص من ذلك، عند الختام، وختاماً، باختصار، جملة القول، محصّلة الكلام، وخلاصة القول، ونوجز القول، وإيجازاً للمسألة، نخلص إلى أن، وننتهي إلى أنّ، وإنهاءً للقول في هذه المسألة، على سبيل الختام...	
التمثيل	تمثيلاً لذلك، نحو، على شاكلة، حرف الكاف، مثل، مثال ذلك، على سبيل المثال، كقولك، يشبه هذا، على هيئة، كما يلي، على النحو الآتي، منها، من ذلك، على صورة، كما في...	

أبرز المراجع التي أفدنا منها في هذا الموضوع، ويمكن الرجوع إليها؛ للاستزادة:

- إبراهيم، حمد النيل محمد الحسن: أخطاء لغوية شائعة في كتابة البحوث العلمية، مجلة جامعة الخرطوم، السودان، ٢٠١٣م.
- أبو شريفة، عبدالقادر شريف: الكتابة الوظيفية - منهج جديد في فن الكتابة والتعبير، ص٣٥-٥٨.
- أرامكو السعودية (شركة الزيت العربية الأمريكية): دليل التحرير العربي لأرامكو السعودية (كتاب إلكتروني)، ص١٥
- جمقمقجي، جودت (و) سالم، محمد حامد: معجم المختصرات التركية - دراسة ومعجم، ط١ (الرياض: عمادة البحث العلمي بجامعة الملك سعود، ١٤٢٦هـ/ ٢٠٠٥م)، المقدمة والمدخل، ص هـ، ح.
- حجازي، محمود فهمي: الاختصارات الحديثة في وسائل الإعلام بين الترجمة العربية والاقتراض المعجمي (دراسة)، مجلة مجمع اللغة العربية بالقاهرة، العدد (٩٢)، مايو ٢٠٠١م، ص٩٥-١١١.
- حداد، نبيل: في الكتابة الصحفية (السمات، المهارات، الأشكال، القضايا)، ص٧٢-٧٥.
- الحمد، محمد بن إبراهيم: فقه اللغة - مفهومه، موضوعاته، قضاياه، ط١ (الرياض: دار ابن خزيمة، ١٤٢٦هـ/ ٢٠٠٥م)، ص١٥٥-٢١٩.
- خرما، نايف (و) مصطفى، عبدالرؤوف (و) أبو زيد، سامي: مهارات الكتابة العربية (١) كتابة الفقرة، سلسلة مهارات اللغة العربية، ط١ (عمّان: دار عالم الثقافة للنشر والتوزيع، ودار الأسرة للنشر والتوزيع، ١٤٢٦هـ/ ٢٠٠٥م).
- الزهراني، حمدان (و) اللهيبي، فهد (و) المطرفي، سعد: التحرير الكتابي، ص٣-٢٠.
- سعدية، نعيمة: الجملة في الدراسات اللغوية، مجلة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر - بسكرة، الجزائر، العدد التاسع، جوان (يونيو) ٢٠١١م، ص٧١-٩٩.
- الشنطي، محمد صالح: فن التحرير العربي ضوابطه وأنماطه، ص٤٩-٦٩.

- صالح، فخري محمد: اللغة العربية أداءً ونطقاً وإملاءً وكتابةً، سلسلة العودة إلى الفصحى (١، ٢)، د.ط (المنصورة: الوفاء للطباعة والنشر، د.ت)، ٢٠٣-٢١٨.
- عبد الرحمن، إمتثال الطيب: أنواع الجمل في الكتابة العربية ودلالتها، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا - السودان، العدد الخامس (٢٠١٥م) مج١٦، ص٥-٢٢.
- العصيمي، خالد بن سعود: الأحكام اللغوية للمختصرات في الكتابة العربية (دراسة)، مجلة الجمعية العلمية السعودية للغة العربية، الرياض، العدد (١٧)، جمادى الآخرة ١٤٣٧هـ، ص٩-٦٩.
- علام، علي أحمد: الكتابة العربية الصحيحة إملائياً ونحوياً ولغوياً وصياغة، ص٧٢-٩٣.
- علي محمد، حسين: التحرير الأدبي- دراسات نظرية ونماذج تطبيقية، ط١ (الرياض: مكتبة العبيكان، ١٤١٧هـ/ ١٩٩٦م)، ص٢١-٥٧.
- العيوني، سليمان بن عبدالعزيز: الضوابط اللغوية للصياغة القانونية، مجلة العلوم العربية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، العدد (٢٩)، شوال ١٤٣٤هـ، ص٢٠٣-٢٤٥.
- الفريح، عثمان ورضوان، شوقي: التحرير العربي، ص٣٣-١١٧.
- القرالة، ساهر حمد مسلم: صور الفصل الجائزة بين المتلازمات النحوية بالتقديم والتأخير (المسند والمسند إليه وما أصلهما كذلك أنموذجاً)، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإنسانية، جامعة الزرقاء الأردن، المجلد الثالث عشر، العدد الثاني (٢٠١٣م)، ص٢٢٠-٢٣٦.
- لاشين، عبدالفتاح: من أسرار التعبير القرآني- صفاء الكلمة، ط١ (الرياض: دار المريخ للنشر، ١٤٠٣/ ١٩٨٣م).
- اللجنة العلمية بقسم اللغة العربية وآدابها بكلية الآداب جامعة الملك سعود: التحرير العربي، ص٥٧-٧٤، و٩٥-٩٧.
- لعبيدي، فريدة: لغة الخطاب الإداري- دراسة لسانية تداولية، ص٤٨-١٢٨.

- اللويمي، محمد بن سعيد: بناء الجملة في الخطاب الإداري المكتوب - المكاتبات أنموذجاً: دراسة بلاغية تحليلية، مجلة العلوم العربية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، الرياض، العدد (٤١)، شوال ١٤٣٧هـ، ص٢٧٩-٣١٦.
- المناصرة، حسين (و) الأمين، عمر محمد (و) الشامان، مسعد: أساسيات التحرير وفن الكتابة بالعربية، ط١ (الرياض: مكتبة الرشد - ناشرون، ١٤٢٨هـ/ ٢٠٠٧م)، ص٧-٢٧، و٨٣-١١٤، و١٧٧-١٩٦.
- الهاشمي، السيد أحمد: جواهر البلاغة في المعاني والبيان والبديع، ضبط وتدقيق وتوثيق د.يوسف الصميلي، ط١ (بيروت: المكتبة العصرية، ١٩٩٩م)، ص٥٧-٦٠.
- حميدة، مصطفى: نظام الارتباط والربط في تركيب الجملة العربية، ط١ (القاهرة: الشركة المصرية العالمية لونجمان، بيروت: مكتبة لبنان ناشرون، ١٩٩٧م)، ص١٦١-٢٠٢.
- الخضير، مها عبد العزيز: الربط النحوي ووسائله اللفظية، مجلة كلية الآداب، جامعة سوهاج، جمهورية مصر العربية، العدد (٣٥)، أكتوبر ٢٠١٣م، ص١٣١-١٤٨.

أسس الرسم الإملائي العربي

الهمزة وأنواعها

أولاً-الهمزة في بداية الكلمة:

تنقسم الهمزة في بداية الكلمة قسمين:

١- همزة الوصل: وهي التي تُنطق همزةً عند الابتداء بها، ولا تنطق عند وصل الكلمة بما قبلها، وتُكتب هكذا (ا). وسُمّيت بهمزة الوصل؛ لأنها تصل بين الكلمة وما قبلها، كما في هذه العبارة: حضرتُ وانتظرت.

- **مواضع همزة الوصل:**

أ - (أل) التعريف:

وهي همزة الوصل في أول حرف من اللام الشمسية: التقرير.
واللام القمرية: الخطاب.

ب- الأسماء:

أشهر الأسماء التي تبدأ بهمزة وصل هي: اسم، اسمان، امرؤ، امرؤان، امرأة، امرأتان، ابن ابنة، اثنان، اثنتان، ابنان، ابنتان.

ج- الأفعال ومصادرها:

- الأمر من الفعل الثلاثي، وهو المؤلَّف من ثلاثة أحرف، إذا بُدئ بهمزة، مثل: كتب اكتب، نسخ انسخ.
- الفعل الخماسي، وهو المؤلَّف من خمسة أحرف: ماضيه، والأمر منه، ومصدره، مثل: الفعل الماضي: اخترَعَ. فعل الأمر: اخترعْ. المصدر: اختراع.
- الفعل السداسي، وهو المؤلَّف من ستة أحرف: ماضيه، والأمر منه، ومصدره، مثل: الفعل الماضي: استثمَرَ. فعل الأمر: استثمِرْ. المصدر: استثمار.

٢- همزة القطع: وهي همزة أصلية متحركة تُنطَق عند الابتداء بالكلمة، وعند وصلها بما قبلها.

- تُرسم الهمزة فوقها إذا كانت مضمومةً، مثل: أُعفِيَ.
- أو مفتوحةً، مثل: أَصدَرَ.
- تُرسم الهمزة تحتها إذا كانت مكسورةً، مثل: إعلام.

• **مواضع همزة القطع:**

أ- **الحروف:**

- جميع الحروف المبدوءة بهمزة، تكون همزتُها همزةَ قطع، مثل: إلى، إنّ، إنْ، أنّ، أنْ.

ب- **الأسماء:**

- جميع كلمات اللغة العربية المبدوءة بهمزة تُكتَب همزتُها همزةَ قطع، إلا الأسماء التي ذُكِرت في همزة الوصل، وذلك مثل: أب، أحمد، إشارة، إعلام.
- جميع الضمائر المبدوءة بهمزة تكتب همزتُها همزة قطع، مثل: أنا، أنتَ، أنتِ، أنتم، أنتما، أنتن.
- جميع أسماء الاستفهام المبدوءة بهمزة تُكتب همزتها همزة قطع، مثل: أين، أنّى.

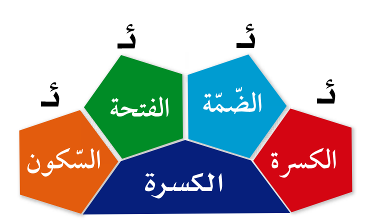
ج- **الأفعال:**

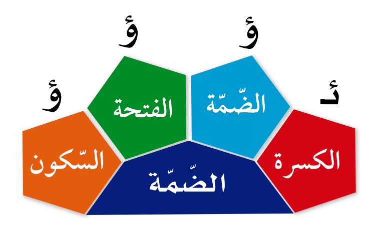
- في الفعل الثلاثي ومصدره إذا كان مبدوءاً بهمزة قطع، مثل: أَمَرَ. ومصدره: أَمْرٌ.

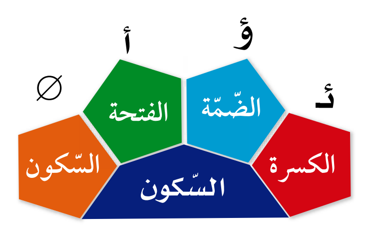
- الفعل الرباعي: الماضي: أصدر. والأمر: أصدِرْ. والمصدر: إصدار.
- همزة المضارعة: أي الهمزة التي يبدأ بها الفعل المضارع مثل: أُداوِمُ، أُراجِعُ، أَقرأُ، أُوقِّعُ، أتعهّد.

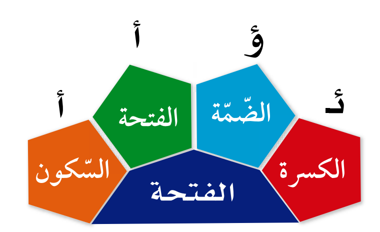
ثانياً–الهمزة المتوسطة:

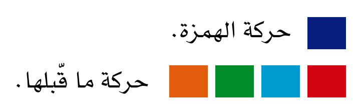
تكتب بحسب ما يناسب أقوى الحركات، وهي: الكسرة، ثم الضمة، ثم الفتحة. ثم السكون. كما في الشكل الآتي:











وبناء على هذا فللهمزة المتوسطة أربع حالات:

١- تكتب على نَـبْـرَة (ياء: ئـــــــ):

- إذا كانت مكسورة، مثل: وسائِل.
- إذا كانت بعد حرف مكسور، مثل: سيِّئة، رئاسة.
- إذا كانت بعد ياء ساكنة، مثل: بِـيْـئة.

٢- تكتب على واو:

- إذا كانت مضمومة وما قبلها ساكن، مثل: مسْؤُول، مرْؤُوس.
- إذا كانت مضمومة وما قبلها مفتوح، مثل: يَؤُم، خطَؤُه، مؤونة.
- إذا كانت مضمومة وما قبلها مضموم، مثل: شُؤُون.
- إذا كانت ساكنة وما قبلها مضموم، مثل: رُؤْية، مُؤْتمر.
- إذا كانت مفتوحة وما قبلها مضموم، مثل: مُؤَجّل، مُؤَخّر، مؤسسة، رؤساء، يُؤَدّي.

٣- تُكتب على ألف:

- إذا كانت مفتوحة وما قبلها مفتوح، مثل: سَأَلَ، رَأَسَ.
- إذا كانت مفتوحة وما قبلها ساكن، مثل: مَسْأَلة، مرْأَة.
- إذا كانت ساكنة وما قبلها مفتوح، مثل: رَأْس، رَأْي.

ملحوظة:

- إذا كانت الهمزة المتوسطة مفتوحةً وما قبلها حرف مفتوح، وجاء بعد الهمزة ألف مدّ؛ كُتبت الهمزة مدّاً: رآه، مكافآت، خطآن.

- إذا كانت الهمزة المتوسطة مفتوحةً وقبلها حرف ساكن، وجاء بعد الهمزة ألف مدّ؛ كُتبت الهمزة مدّاً: مرْآة، مرآب.

٤- تُكتب على السطر:

- إذا كانت مفتوحة وما قبلها ألف، مثل: قراءَة، مُسَاءلة.
- إذا كانت مفتوحة وما قبلها واو ساكنة، مثل: مقروءَة.

ثالثاً-الهمزة المتطرفة:

تكتب الهمزة المتطرفة على ما يناسب حركة الحرف الذي قبلها، على النحو الآتي:

١- تُكتب على ألف:

- إذا كان ما قبلها مفتوحاً مثل بَدَأ، خطأ.

٢- تُكتب على واو:

- إذا كان ما قبلها مضموماً، مثل: تباطُؤ، تنـبُّـؤ.

٣- تُكتب على ياء:

- إذا كان ما قبلها مكسوراً، مثل: بُدِئ، موانِئ.

٤- تكتب على السّطر:

- إذا سُبقت بحرفٍ ساكن، مثل: عِبْء، بُطْء، نشء، البَدْء.
- إذا سُبقت بحرف المد: (ا) مثل: قضاء.
- إذا سُبقت بحرف المد: (و) مثل: لجوء، وفي حالة نصبها منونةً تُكتب: لجوءاً.
- إذا سُبقت بحرف المد: (ي) مثل: شيء، وفي حالة نصبها منونةً تُكتب: شيئاً.

التاءان المتطرفتان (المربوطة، والمبسوطة) والهاء

أولاً–التاء المربوطة:

تُنطق تاءً مع الحركات الثلاث: الفتحة: المربوطةَ. والضمة: المربوطةُ. والكسرة: المربوطةِ. أما عند الوقف فإنها تُنطق هاءً.

■ **مواضعها:**

١ – في آخر الاسم المفرد المؤنث:

– الوزارة، الهيئة، الجهة الحكومية، الإدارة، الهيكلة، منيرة، نورة.

٢ – في آخر جمع التكسير الذي لا ينتهي مفردُه بالتاء المفتوحة:

– رُعاة، قُضاة، سعاة.

٣– آخر بعض الأعلام المذكرة:

– أسامة، حمزة، عُميرة، طلحة.

٤ – آخر بعض الأسماء الأعجمية:

– الإسكندرية، أنقرة، سومطرة.

٥ – ثَـمّـة (الظرفية).

ثانياً–التاء المبسوطة:

تُنطق تاءً مع الحركات الثلاث: الفتحة: الأبياتَ. والضمة: الأبياتُ. والكسرة: الأبياتِ. وتُنطق أيضاً تاء عند الوقف عليها بالسكون.

■ **مواضعها:**

١ – **في آخر الفعل، سواء أكانت من أصله**، مثل: بات، فات، مات، تشتّت.

– **أم كانت تاء التأنيث الساكنة**، مثل: نظّمَتْ، أقرَّتْ، أصدرَتْ

- **أم كانت تاء الفاعل**، مثل: أعددتُ، أعددتَ، أعددتِ.

٢- **في آخر جمع المؤنث السالم**، مثل: المسؤولات، الجهات، الإدارات.

٣- **في آخر الاسم الثلاثي الساكن الوسط وجمعه**، مثل: بيت/ أبيات وبيوت، قوت/ أقوات، صوت/ أصوات.

٤- **في آخر بعض الأسماء المفردة المذكرة**، مثل: نحّات، عِصْمَتْ، جَوْدَتْ، رِفْعَتْ، نَشْأَتْ.

٥- **في آخر بعض الحروف**: ليت، ثُـمّت (العاطفة).

٦- **في آخر الضمير المنفصل للمفرد والمفردة المخاطبَين**: أنتَ، أنتِ.

٧- **في آخر مصادر الأفعال المنتهية بتاء مفتوحة**: فات/ فوت، مات/ موت، شتَّتَ/ تشتيت، فتَّتَ/ تفتيت.

ثالثاً-الهاء:

- **تُنطق الهاءُ هاءً عند الوصل**، وعند الوقف أيضاً.
- **تكون خالية من النقط**، مثل: الله، مياه، وجّه، توجيه، معه، مكتـبُه، مشروعه.

▪ **والقاعدة العامة للتفريق بينهما أن تنطق متحركة وساكنة:**

- **فإذا نطقت في الحالتين تاء فهي تاء مبسوطة**: بيتٌ، بيتْ.
- **وإذا نُطقت في الحالتين هاء فهي هاء**: وجهٌ، وجهْ.
- **وإذا نُطقت عند التحريك تاء وعند الوقف هاء فهي تاء مربوطة**: مؤسسةٌ، مؤسسةْ.

الألف المتطرفة

المراد بالألف المتطرفة هي الألف المقصورة، وتكتب هكذا: (ى) وتسمى: في صورة الياء، أو هكذا (ا) وتسمى: الطويلة، وهي المقصودة هنا. أما الألف التي بعدها همزة على السطر (اء) فهي الألف الممدودة.

أولاً-في الحروف:

- **تُكتب ألفاً طويلة (ا) في الحروف مطلقاً**: ما، لا، ألّا، كلّا، أما.
- **يُستثنَى من هذه الحروف أربعةُ أحرف تكتب في صورة الياء**، وهي:
  على، إلى، حتى، بلى.

ثانياً-في الأسماء:

- **تُكتب ألفاً في الأسماء المبنية مطلقاً**، مثل:
  ذا (هذا)، ما (الاستفهامية، والموصولة)، إذا، مهما، حيثما.
  يُستثنى من هذه الأسماء خمسة أسماء، وهي:
  أنّى، الأُلى، أولى، لدى، متى.
- **ألف التثنية تُكتب ألفاً طويلة مطلقا:**
  مقاولا الشركة هما اللذان نفّذا المشروع.
- **إذا وقعت الألف المقصورة ثالثةً في فعل أو اسم أو مصدر يُنظر في أصلها:**
  - **إن كان أصلها واواً كُتبت ألفا طويلة:**
    دعا، رجا، رِضا، عُلا.
  - **إن كان أصلها ياء كتبت في صورة الياء:**

أتى، جرى، بنى، الهدى، الفتى.

ملحوظة: يُعرف أصل الواو في الأفعال بالآتي:

- **إسناده إلى ضمير الفاعل:** دعا: دعوتُ. أتى: أتيتُ.
- **النظر إلى مضارعه:** رجا: يرجو. بنى: يبني.
- **النظر إلى المصدر:** جرى: الجري. خطَا: الخطو.

ملحوظة: يُعرف أصل الواو في الأسماء بالآتي:

- **تثنية الاسم عصَا:** عصوان.
- **جمع الاسم:** فتى: فِتيان.
- **مفرد الكلمة:** رُبا: ربوة.
- **النسبة إلى الاسم: قِنا:** قنويّ.

- **إذا وقعت الألف المتطرفة رابعةً فأكثر كُتبت في صورة الياء مطلقا:** تمنّى، انتمى، ادّعى، استدعى، مرمى، مستشفى.

يستثنى من ذلك ما يأتي:

- **إذا كان قبل الألف ياء:** يحيا (الفعل؛ للتفريق بينه وبين يحيى الاسم)، حيّا، استحيا، تزيّا.
- **الأسماء الأعجمية تُكتب ألفها طويلةً:** فرنسا، إسبانيا، كندا.

يُستثنى من الأسماء الأعجمية: موسى، عيسى، متّى، كسرى، بخارى، نينوى، برَدَى، بُصرى، سُقُطرى.

الفرق بين الظاء والضاد

لمعرفة الضاد من الظاء في الكلمة، لا بد من العودة إلى معاجم اللغة.

- **أكثر الكلمات التي تحتوي أحد هذين الحرفين شيوعا في الكتابة الإدارية هي:**

أولاً-الضاد:

أبيض، أرض، انقضّ (وقع)، اضطهد، معرض، اضطلع بالأمر (نهض به)، أفضى إليه، أفاض الحجيج، الإضاءة، الإمضاء، بِضعٌ وعشرون، بَعض، تضرّع، تواضع، مضرَّج (مصبوغ بالدم وغيره)، حضّ (حثّ)، حرّض، حضر (جاء)، أخضر، الخفض (ضد الرفع)، الخوض، خضع، رفض، رضي، روضة، رمضان، ضرب، أضربَ، الضِّلع، ضحل، الضخم، ضيق، الضد، الضرر، ضَلَّ (ضاع، وما اهتدى)، ضمن، الضمان، الضيف، الضرس، الضابط، الضِّماد، تضافر الجهود، الضمان، الضأن، الضعف، مضارع، الضغط، العِرض، العَرض، العَضْل (المنع من الزواج)، العضو، غضّ الطرف، الغَرَض (الهدف، والقصد)، الغامض، الغضروف، الفضاء، فاض الماء، الفِضّة، الفرض، الفضل، التفويض، الفضيحة، القرض، القبض، نهض، النقض، المناضل، نضب الماء، هضبة، الهضم، وميض البرق.

ثانياً-الظاء:

تشظّى (تشقق وتفرّق)، الحظ، الحظيرة (ما حُوِّط عليه بحائط ونحوه)، الحَظْر (المنع)، لحظة، ظَلَّ (استمر)، الظِّلّ، ظنّ (شك)، الظرف، حفظ، الظلم، الظلام، الظبي (الغزال)، الظمأ، الظُّهر، الظَّهر، الظهران، عكاظ، العظم، العظيم، العِظة، الموعظة، الغيظ، الغِلظة، الفظيع (الـمُفزِع)، الفظّ (الغليظ)، قرّظ (مدح)، قضاء، القيظ (الـحَرّ)، اللفظ (الكلام)، مظنّة الشيء (معدنه)، منظر، نظافة، نظام، تنظيم، النظر، انتظار، الوظيفة، المواظبة، اليقظة (نقيض النوم).

مواضع الوصل والفصل

الوصل:

الأصل في الكتابة أن تستقل كل كلمة بنفسها، ولا توصل الكلمة بأخرى إلا في الحالات الآتية:

١- ما يسبق إذٍ المنونة من الظروف:

- حينئذ، يومئذ.

٢- إذا سُبقت (ذا) بلفظ (حَبّ):

- حبذا.

٣- توصل (مَن) الاستفهامية والموصولة إذا سبقت بحرفي الجر: (عن، مِن)، مثل:

- عمّن حضرت؟ مِمّن نقلت المعلومة؟

٤- توصل (ما) الاستفهامية بحرف الجر الذي يسبقها في حالة الإدغام:

- عَمَّ يتحدث المؤتمر؟

٥- توصل (ما) بحروف الجر التي تسبقها وتُدغم فيها:

- تحدث المجتمِعون عمّا تردد في الإعلام، ممّا فُهم خطأً أن الوزارة قد ألغت شرط وجود السجل التجاري.

٦- توصل (ما) في كلمة:

- لا سيّما.

٧- توصل (ما) المصدرية بالظرف الذي يسبقها:

- حينما، عندما، ريثما.

٨- توصل (كل) المنصوبة على الظرفية بـ(ما):

- كُلّما كانت السيرة الذاتية واضحة؛ كان ذلك أدعى لقبول المتقدِّم.

٩- توصل (ما) الكافة بالحروف المشبهة بالفعل التي كفّتها عن العمل:

- إنما، أنّما، كأنما، ربما.

١٠- توصل (ما) الزائدة بما يسبقها:

- حيثما، أينما، إمّا، أمّا.

١١- توصل (لا) النافية بأنِ الناصبة وإنِ الشرطية وتُدغم فيهما:

- يجب ألا يُخل المقاول بشروط العقد، وإلّا فإن العقد يُلغى.

• لا توصل (لا) بأنِ المفسِّرة: أفهمتُ المراجعَ أنْ لا يحضر قبل موعد الجلسة.

• لا توصل (لا) بأنِ المخففة من الثقيلة: علمت الوزارة أنْ لا أحد من المقاولين يرغب في تنفيذ المشروع.

١٢- توصل ضمائر الوصل بما قبلها حرفاً كان أو اسماً أو فعلا:

- فيه، تقريره، يخاطبه.

مواضع الزيادة والحذف

▪ الزيادة:

أشهر الحروف التي تزاد في الكتابة العربية: الألف والواو.

أولاً-الألف:

- **في كلمة**: مائة؛ حتى لا تلتبس بكلمة (منه، وفيه، وفئة)، وحديثاً بعد زوال أسباب التصحيف أصبحت تكتب (مئة).
- **بعد واو الجماعة إذا اتصلت بالأفعال**: أنشؤوا، لم يقرروا، شارِكوا.
- **تزاد في آخر الاسم المنون المنصوب**: قراراً، خطاباً.
  - **بشرط ألا يكون مختوماً بتاء التأنيث المربوطة**: جهةً حكوميةً.
  - **أو بهمزة فوق ألف**: خطأً، منشأً.
  - **أو بهمزة قبلها ألف**: بناءً، مساءً.
  - **أو بألف مقصورة**: مستشفىً، مبنىً، خُطاً (جمع خُطوة).

ثانياً-الواو:

- في: أولاء، أولئك.
- في: أولو، أولي، (بمعنى أصحاب)، أولات (بمعنى: صاحبات).
- في: اسم عَمْرو، بشرط ألا يكون منصوباً: خاطبتُ عَمْراً، وهذه الزيادة إنما هي للتفريق بين اسـمَي: عُمَر، وعَمْرو.

▪ الحذف:

الغاية من الحذف هي اختصار بعض الكلمات التي تتكرر كثيرا. وفيما يأتي تفصيل للحروف التي تحذف:

أولاً-الألف:

- **تحذف من كلمة (ابن، وابنة) إذا وقعتا مفردتين بين علمين،** وكانت صفة للأول: الدكتور غازي بن عبدالرحمن القصيبي.
- **من البسملة إذا وردت كاملة:** بسم الله الرحمن الرحيم.
- **من (أل) التعريف إذا دخلت عليها لام الجر:** عُيِّن معاليه وزيراً للمالية.
- **من هذه الأسماء:** الله، إله، الرحمن، السموات، أولئك، ذلك، ذلكم، ذلكما، ذلكنّ، طه، يس.
- **من هذين الحرفين:** لكنْ، لكنّ.

- **تحذف (أل) كلها من كل اسم مبدوء بلام معرف بأل إذا دخلت عليه لام الجر:** لَـجْنة = اللجنة: للّجنة ترشيحُ مَن ترى أنه الأجدر لرئاستها.
- **تحذف (أل) كلها من الأسماء الموصولة المثناة التي تبدأ بلامين إذا دخلت عليها لام الجر** اللذانِ: للّذَينِ.

ثانياً-الواو:

تحذف الواو تخفيفاً من هذين الاسمين: داود، طاوس.

ثالثاً-النون:

- **من (مِن، عن) إذا دخلتا على (مَن، ما):** مِمّن شُكِّلت اللجنة؟ مِمَّ يتألف المبنى؟ دافع المحامي عمّن وكّله. عمّ يسأل الـمُراجع؟
- **من (أنِ) الناصبة إذا اتصلت بها (لا):** أرجو ألا يؤجَّل الاجتماع.
- **من (إنْ) إذا وقع بعدها ما الزائدة:** (إما يبلغن عندك الكِبر).
- **من (إنْ) إذا وقع بعدها لا النافية:** إذا حضر نصف الأعضاء انعقدت اللجنة، وإلا أُجلت لموعد لاحق.

كتابة الأعداد بالأرقام أو الحروف

قراءة العدد:

الكتابة العربية للأرقام تبدأ من اليسار إلى اليمين (٢٥١٠). ولقراءة الأعداد أو كتابتها بالحروف طريقتان:

١- القراءة من اليمين إلى اليسار، وهي الأفصح:

- عشرون وخمس مئة وألف.

٢- القراءة من اليسار إلى اليمين، وهي الطريقة السائدة في الكتابة الإدارية:

- ألف وخمس مئة وعشرون.

أحوال اقتران العدد بالمعدود:

أما المعدود مع الأعداد فبحسب الآتي:

١- العددان (١، ٢):

- يأتي معدودهما أولاً، ولا حاجة إلى ذِكر العددين.
- يُعرب العددُ صفةً للمعدود؛ فيتطابقان في الإعراب.
- يتطابق العدد والمعدود في التذكير والتأنيث.
- العدد (٢) يُعرب إعراب المثنى (اثنان: في الرفع، اثنين: في النصب والجر).
  - يُنتدب من كل إدارة موظفٌ واحدٌ.
  - ابتعثتْ كل إدارة موظفةً واحدةً.
  - على كل جهة حكومية أن ترشح اثنين من موظفيها لحضور البرنامج التدريبي.

- لكل مكتب طابعتان اثنتان.

٢- الأعداد المفردة من (٣-١٠):

- يأتي العدد ثم المعدود:
  - أصدر معالي الوزير ثلاثة قرارات.
- يُعرب العدد حسب موقعه من الجملة، ويُضاف إلى معدودِه: (ثلاثة أضيف إلى قرارات).
- يخالف العددُ المعدود في التذكير والتأنيث، ولمعرفة هل الجمع المعدود مفرد أم مؤنث يُنظر إلى مفرده (قرارات: قرار): (ثلاثة: مؤنث، قرار: مذكر).
- يأتي معدودها جمعاً: قرارات.

٣- العدد (١١):

- يُبنى على فتح الجزأين في جميع حالاته الإعرابية (أحدَ عشرَ، إحدى عشرةَ).
- يوافق العددُ المعدودَ في التذكير والتأنيث:
  - أحدَ عشرَ مسؤولاً.
  - إحدى عشرة مراقِبةً.
- يأتي المعدود مفرداً منصوباً (مسؤولاً، مراقِبةً).

٤- العدد (١٢):

- يعرب الجزء الأول (اثنا) إعراب المثنى، ويُبنى الجزء الثاني (عشرَ) على الفتح:
  - عقدت الجامعةُ اثني عشرَ اجتماعاً.

- يوافق الجزءان المعدودَ في التذكير والتأنيث:

- بلغت جلسات القضية اثنتي عشرةَ جلسةً.
- شارك في الملتقى اثنا عشر متحدثاً.

- يأتي المعدود مفرداً منصوباً: اجتماعاً، جلسةً، متحدثاً.

٥- الأعداد (١٣-١٩):

- تُبنى على فتح الجزأين (ثلاثةَ عشرَ).
- يخالف الجزء الأول المعدود في التذكير والتأنيث، ويوافقه الجزء الثاني:

- افتتحت الجامعة ثلاثَ عشرةَ قاعةً، وسبعةَ عشرَ مركزاً تعليمياً.

٦- ألفاظ العقود (٢٠، ٣٠، ٤٠، ...، ٩٠)

- تعرب إعراب جمع المذكر السالم، فتُرفع وعلامة رفعها الواو، وتُنصب وتُجرّ وعلامة نصبها وجرها الياء.
- يأتي معدودها مفرداً منصوباً:

- وظّفت الشركةُ ثلاثين موظفاً جديداً، وراتب كل موظف عشرون ألفا.

٧- العددان (١٠٠، ١٠٠٠):

- يعربان بحسب موقعهما من الجملة.
- يأتي معدودهما مفرداً.
- يعرب معدودهما مضافاً إليه.

- أنجز كل قاضٍ ألفَ قضيةٍ في مئةِ يومٍ.

٨- الألفاظ المعطوفة مثل: (٢١، ٥٢، ٨٧)

- هي كل عدد رُكِّب معطوفاً مع ألفاظ العقود من واحد إلى تسعة.
- العددان: واحد واثنان، يوافقان المعدود في التذكير والتأنيث: إحدى وعشرون سنة، وواحد وثلاثون شهرا.
- الأعداد من ثلاثة إلى تسعة، تخالف المعدود: ثلاثة وسبعون مرشَّحاً، وخمس وستون مرشَّحةً.
- يعرَب العددُ المعطوفُ إعرابَ ما قبله رفعاً ونصباً وجرّاً.

تعريف العدد وتنكيره:

- الأعداد المضافة من ثلاثة إلى تسعة، تدخل فيها (أل) التعريف على المضاف إليه:
  - سبعُ كليّات: سبع الكليات.
- الأعداد المركبة من أحد عشر إلى تسعة عشر، تدخل فيها (أل) التعريف على الجزء الأول:
  - السبعة عشر موقعاً شبكيّاً.
- الأعداد المعطوفة (١٢، ٦٤، ٩٩)، تدخل فيها (أل) التعريف على الجزأين:
  - السبع والخمسون شركةً.

صوغ العدد على وزن فاعل:

- يصاغ العدد على وزن فاعل لكي يصف ما قبله، ويدل على ترتيبه.
- يطابق العددُ المعدودَ في التذكير والتأنيث.

- الأعداد المفردة من اثنين إلى عشرة، تصاغ على وزن فاعل:
  - ثاني، ثالث، أما العدد (١) فيقال: أول.
- الأعداد المركبة من أحد عشر إلى تسعة عشر، يصاغ فيها الجزء الأول على وزن فاعل، ويطابق الجزءان المعدود في التذكير والتأنيث:
  - العام الحادي عشر، والسنة الثالثة عشرة.
- الأعداد المعطوفة (١٢، ٣٣، ٥٧) يصاغ فيها الجزء الأول على وزن فاعل، ويطابق المعدود في التذكير والتأنيث:
  - نظمت الجامعة حفلاً لتخريج الدفعة الثالثة والعشرين.

علامات الترقيم

أنواعها:

تنقسم هذه العلامات إلى ثلاثة أنواع في سياق وظيفتها في الكتابة، هي:

أولاً-علامات الوقف (، ؛ .): وهي تمكن القارئ من الوقوف عندها وقفاً تامّاً، أو متوسطاً، أو قصيراً، ثم مواصلة القراءة.

ثانياً-علامات النبرات الصوتية (: ... ؟ !): وهي علامات وقف أيضا، لكنها، إضافة إلى الوقف، تُشعر القارئ بنبرة صوت الكاتب وانفعالاته.

ثالثاً-علامات الحصر " " ( ): وتسهم في تنظيم الكلام المكتوب، وتساعد على فهمه.

أهميتها:

ويمكن إجمال أهمية علامات الترقيم في النقاط الآتية:

- أنها تسهل الفهم على القارئ، وتعينه على إدراك المعاني، وتفسر المقاصد، وتوضح التراكيب في أثناء القراءة.
- أنها تعرفنا مواقع فصل الجمل، وتقسيم العبارات، والوقوف على المواضع التي يجب السكوت عندها، فتحسّن الإلقاء وتجوّده.
- أنها في تصور الكاتب مثل الحركات اليدوية، والانفعالات النفسية، والنبرات الصوتية التي يستخدمها المتحدث في أثناء كلامه؛ ليضيف إليه دقة التعبير وصدق الدلالة. فهي تشبه لغة البدن والنبرات الصوتية التي توجه دلالة الخطاب الشفوي.
- أنها تنظم الموضوع، وتجمّل لغته، وتحسّن عرضه؛ فيظهر واضحاً وجميلا.

- **علامات الترقيم الرئيسة في الكتابة العربية هي:**

العلامة	صورتها	العلامة	صورتها
الفاصلة	،	القوسان المعقوفتان	[ ]
الفاصلة المنقوطة	؛	علامة التنصيص	" "
النقطة	.	علامة الحذف	...
النقطتان	:	علامة المتابعة	=
الشرطة	–	الفاصل المائل	/
الشرطتان	– –	علامة الاستفهام	؟
القوسان	( )	علامة التعجب	!

الفاصلة (،)

مواضع استعمال الفاصلة:

أ - بين الجمل التي يتألّف من مجموعها كلام تام الفائدة في معنى معين.

- لقد عزمت الوزارة على البدء في مشروع الثقافة للجميع، ويتطلّب المشروع تعاونَ الجهات المعنية بنشر الثقافة، وعملَها على أن تصبح القراءة عادة يومية، لا موسمية، وأن تصبح للجميع، لا أن تقتصر على فئة دون فئة.

ب-بين الجمل القصيرة المعطوفة، المستقلة في معانيها، مثل:

- الصدق فضيلة، والكذب رذيلة، والحسد منقصة وعجز.

ج- بين الجمل الصغرى أو أشباه الجمل، بدلاً من حرف العطف، وعادة ما يكون هذا في النصوص الإبداعية.

- سافر أخي، ابتعدتْ به السفينة، حزنتُ كثيراً.

د - بين أنواع الشيء أو أقسامه.

- تتوقع الهيئة العامة للأرصاد وحماية البيئة هطول أمطار غزيرة في مناطق المملكة كافة: الوسطى، والشرقية، والغربية، والشمالية، والجنوبية.

هـ- بين الكلمات المعطوفة، المرتبطة بكلمات أخرى، تجعلها شبيهة بالجمل في طولها.

- كل فرد في الوطن مجند لحفظ وطنه: الموظف في عمله، والطالب في مدرسته، والعامل في مصنعه.

و- بعد لفظ المنادى.

- أخي المواطن، أنت شريك في نجاح هذا المشروع الوطني.

ز- بين الشرط وجوابه إذا كانت جملة الشرط طويلة، مثل:

- إذا رأت اللجنة أن الشروط التي وضعتها لإرساء المشروع قد تحقق جزء كبير منها، فلها أن تستثني المقاول.

ح- قبل الجملة الوصفية، مثل:

- أقرّت الجامعة برامج تدريبية، شروطها ميسَّرة.

ي- بين الأجزاء المتشابهة في الجملة كالأسماء والأفعال والصفات.

- كان مدير المصنع يراقب، يوجّه، يشجّع، يكافئ، دونما راحة.

ك- بعد حروف الجواب: نعم، لا، كلا، بلى.

- هل اطلع المراقب على تقرير المالية.
- نعم، وقد كتب إفادة بذلك.
- وهل في إفادته ما يدل على وجود خطأ في التقرير؟
- لا، ولكنه رأى مبالغة في تكلفة المشروع.

ل- قبل كلمتي مثل أو نحو اللتين تسبقان التمثيل لشيء ما.

- يجب أن يمثل الجهة الحكومية مسؤول رفيع المستوى، مثل: نائب الوزير، وكيل الوزارة.

م- قبل ألفاظ البدل وبعدها.

- في هذه المملكة، مملكة الخير، كان المواطن مشاركاً أساساً في التنمية.

الفاصلة المنقوطة (؛)

توضع بين الجملتين اللتين بينهما قوة في الترابط، أي: أن تكون إحدى الجملتين سبباً للأخرى. وأشهر مواضع استعمالها:

١ – بين جملتين تكون أُولاهما سبباً للثانية:

- أَوْلَتِ الجامعة البرامج التدريبية المسائية عناية خاصة في العام المنصرم؛ فنجحت في جذب الطلاب إليها.

٢ – بين جملتين تكون ثانيتهما سبباً للأولى:

- نجح الملتقى؛ لأن الاستعداد له بدَأَ مبكراً.

النقطة (.)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها، ويوقف عندها وقفة تامة. وأشهر مواضعها:

١- بعد نهاية الجملة تامة المعنى، ولا كلام بعدها، ولا تحمل معنى التعجب، أو الاستفهام، مثل:

- وقد حددت الوزارة الشروط والمواصفات في الكراسة التي أصدرتها لهذا الخصوص.

٢- بعد نهاية الجملة أو الجمل التي تم معناها في الكلام، واستوفت كل مقوماتها، وحينها يلاحظ أن الجملة أو الجمل التالية تطرق معنى جديداً وإعراباً مستقلا، غير ما ورد في الجملة أو الجمل السابقة، مثل:

- أقرّ مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية الأهدافَ الإستراتيجية لرؤية المملكة العربية السعودية ٢٠٣٠م.

وفي هذا الصدد، أنشأت كلُّ جهةٍ حكوميةٍ وحدةً اسمها: مكتب تحقيق الرؤية؛ تهدف إلى تمكين، ودعم تنفيذ مبادرات برنامج التحول الوطني.

٣- في نهاية الفقرة، مثل:

- المعلقات: قصائد مختارة من أجود الشعر الجاهلي، وتسمى المطولات والمذهبات، وقد ذكر ابن عبد ربه أن العرب قد كتبتها بالذهب، وعلقتها على الكعبة.

٤- بين الحروف المرموز بها للاختصار، مثل:

- مؤلف قصيدة الأرض اليباب هو الشاعر الإنجليزي ت. س. إليوت.
- ق.م. (قبل الميلاد).
- ص.ب. (صندوق بريد).

٥- في عناوين المواقع الشبكية، والبريد الشبكي. وفي هذه الحالة، لا يترك قبلها ولا بعدها فراغ.

النقطتان الرأسيتان (:)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها، ولا يترك فراغ بينهما. وهي علامة التوضيح والحكاية، أو التفسير والبيان، أي: أنها تستعمل في سياق التوضيح عموماً. وأشهر مواضعها:

١- بعد القول، أو ما هو في معناه (حكى، حدث، أخبر، سأل، أجاب، روى، تكلم...):

- قال معالي الوزير في حفل الافتتاح: إن هذا المشروع باكورة مشاريع الوزارة في المحافظة، وستتبعه مشاريعُ أخرى -إن شاء الله- وقد سأله أحد الإعلاميين: هل تنوي الوزارة خصخصة هذه المشاريع لاحقاً، فأجاب معاليه: هذه الفكرة لم تطرح للنقاش بعدُ.

٢- بين الشيء وأنواعه، أو أقسامه:

- تقدّم الشركة نوعين من التأمين: الصحي، والمروري.

٣- بين الكلام المجمل، والكلام الذي يتلوه موضحا له:

- التوعية الصحية جليلة الفوائد: ترشد الناس إلى اتباع الأساليب السليمة في التداوي، وتزيدهم إيماناً بضرورة التردد على الأطباء والمستشفيات، وتبصّرهم بوسائل اتقاء العدوى، وتعلمهم طرق الإسعافات الممكنة.

٤- قبل الأمثلة التي تساق لتوضيح قاعدة، أو حكم، وغالبا ما تستخدم النقطتان في هذه الحالة بعد كلمتي: مثل، ونحو:

- تتميز منطقة عسير بمميزات عديدة، مثل: موقعها، ومناخها، وطبيعتها.

- تتميز منطقة عسير بمميزات عديدة، نحو: الموقع، والمناخ، والطبيعة.

٥- بعد الصيغ المختومة بهذه الألفاظ: التالي، والآتي، وما يلي، أو ما يشبهها:

- واشترطت كلية الملك فهد الأمنية أن تتحقق في المتقدمين الشروط الآتية: أن يكون سعوديا، وأن يكون لائقا طبيا، ...

٦- قبل شرح معاني المفردات والعبارات؛ لكي تفصل بين المفردات أو العبارات ومعانيها:

- الطرف الأول: هو مقدِّم طلب التأمين.

- الطرف الثاني: هو شركة التأمين.

٧- في التحقيقات القضائية أو الإدارية، بعد حرفي: س، ج، اللذين يرمزان إلى كلمتي: سؤال وجواب:

- س: ما اسمك؟

- ج: محمد بن عبدالله.

- س: عمرك؟

- ج: ٤٠ سنة.

٨- في كتابة الوقت للفصل بين الساعات، والثواني:

- نحيطكم بأن الاجتماع سيبدأ الساعة ١٠:٤٥ صباحاً.

الشَّرطتان (- -)

أشهر مواضعها:

١- في أول الجملة الاعتراضية (أو العارضة) وآخرها، وغالباً ما تكون الجملة الاعتراضية للدعاء، أو الاحتراس، أو التنزيه، أو ما شابه ذلك، مثل:

- وقد حرصت الدولة -وفقها الله- على أن يكون التعليم متاحاً لجميع المواطنين.

٢- في أول السطر عند المحاورة بين متحاورين؛ استغناء عن تكرار اسميهما، مثل:

التقى مسؤول شركة التأمين بالمحامي، وقال له:

- هل أنت المتسبب في الحادث؟
- لا، ولكني موكَّل بالمحاماة عنه.
- هل اطلعت على وثيقة التمين؟
- نعم، وشروطها تنطبق على موكلي.

٣- بين العدد رقماً وبين المعدود إذا وقعت الأعداد ترتيبية، مثل:

- اعتمدت الجامعة ثلاثة مسارات للمرحلة الجامعية (البكالوريوس):

١- الانتظام.

٢- الانتساب.

٣- التعليم عن بعد.

٤- بين الحروف وما بعدها إذا وُضعت الحروف للترتيب، مثل:

- اعتمدت الجامعة ثلاثة مسارات للمرحلة الجامعية (البكالوريوس):

أ- الانتظام.

ب- الانتساب.

ج- التعليم عن بعد.

علامة الاستفهام (؟)

أشهر مواضعها:

١- بعد الجملة الاستفهامية، سواء أكانت أداة الاستفهام مذكورة في الجملة، أم محذوفة:

- مثال المذكورة: هل وافق أعضاء اللجنة بالإجماع على إصدار النشرة؟
- مثال المحذوفة: يحضر الأعضاء ولا يُبدون آراءهم؟

٢- عند الشك في معلومة أو عدم التأكد من صدقها:

- يُقال: إنّ القرار صدر في عام ١٣٩٥هـ (؟)
- زعم المراجع أنّ أوراق معاملته كاملة (؟)

علامة التعجب (!)

تكتب ملاصقة للكلمة التي تسبقها ولا يُترك فراغ بينهما. ومواضعها:

١- بعد الجمل التي تعبر عن الانفعالات النفسية:

أ- التعجب، مثل: ما أبطأ إنجاز المشروع!

ب- الفرح، مثل: كم كانت فرحة أهل القرية عظيمة بافتتاح أول مدرسة فيها!

ج- الحزن، مثل: ما أشد المصيبة برحيل هذا الإعلامي المتميز!

د- التأسف، مثل: ومع عناية الوزارة بإنشاء المستشفى، فإن المشروع لم يكتمل؛ يا للأسف!

هـ- المدح، مثل: نعم الموظف!

و- الذم، مثل: بئس الموظف!

٢- بعد الاستفهام الاستنكاري، مثل:

- وهل يمكن البدء في الإنشاءات المدنية قبل صدور الموافقة؟!

علامة الحذف (...)

وظيفتها الاختصار، أو الإضمار، وتستخدم ملاصقة للكلمة التي سبقتها.
ومواضعها:

١- حذف الشيء المفهوم من السياق؛ طلباً للإيجاز والاختصار:

- تطبق الجامعة معايير الجودة في كلياتها كافة: الشريعة، وأصول الدين، واللغة العربية، ...

٢- توضع عوضاً عن الكلام الذي يستقبح ذكره، مثل:

- وقد أصدرت لجنة الانضباط قراراً بفصل هذا الإعلامي الذي غرّد بشتم اللاعبين، ووصفهم بأنهم ...

علامة التنصيص " "

وهي علامة للاقتباس، ولها وظائف أخرى:

١- توضع بينهما العبارات المقتبسة من كلام الآخرين، مثل:

- بناء على قرار مجلس الوزراء الموقر ذي الرقم (٢٠٩) والتاريخ ٣٠/ ٦/ ١٤٣٣هـ، الذي نصَّ على «ضرورة فتح قنوات التواصل والتعاون مع وسائل الإعلام، وكتاب الرأي، والرد على جمع أسئلتها واستفساراتها».

٢- توضع بينها العبارات والمصطلحات التي تأتي بعد القول، كالسؤال، والتسمية، والجواب، والنداء، وما إلى ذلك.

- وجاء رد المحكمة بأنه «يجب تقديم الدعوى في مكان الواقعة».

٣- توضع بينها العبارات والمصطلحات والتسميات التي يراد اجتذاب الانتباه إليها، أو التي يتحفظ في استخدامها، مثل:

- أبرز الموضوعات التي خرج بها المجتمعون هو «التوسع في إنشاء المؤسسات المدنية».

٤- عند الحديث عن لفظة ومناقشة معانيها واستخداماتها، مثل:

- الفرق بين «الوزارة» و»الرئاسة» أن الوزارة تنظيم حكومي يهدف إلى إدارة قطاع أو نشاط من مهام الدولة ومسؤولياتها، وهي أحد أجهزة السُّلطة التنفيذية للدولة، ولها شخصية اعتبارية، وميزانية مستقلة، ولها مقعد في مجلس الوزراء، ويمثلها الوزير. أما الرئاسة فهي تنظيم حكومي مشابه للوزارة، ويقل عنها من حيث الميزانية، وهي ذات شخصية اعتبارية، وميزانية مستقلة، وليس لها مقعد في مجلس الوزراء، ولها رئيس.

٥- توضع بينها الألفاظ العامية وغير العربية، مثل:

- أقرت مجلس إدارة الهيئة العامة للسياحة والتراث الوطني برنامج «لا يطيح»؛ للحفاظ على التراث العمراني.

القوسان (   )

يوضع بينهما الجمل والألفاظ التي ليست من الأركان الأساسية للكلام، وهي التالية:

١- ألفاظ التفسير والإيضاح والتحديد، مثل:

- وتقرر أن تكون الدورة الأولى للملتقى في عاصمة المملكة العربية السعودية (الرياض).

٢- ألفاظ الاحتراس؛ منعا للبس، مثل:

- الفرق بين أكبُر (بضم الباء)، وأكبَر (بفتحها) أن الأولى للحجم، والأخرى للسن.

٣- الأرقام المهمة، مثل:

- إشارة إلى قرار مجلس الوزراء الموقر ذي الرقم (٢٠٩) والتاريخ ٣٠/ ٦/ ١٤٣٣هـ، ...

٤- عند ذكر مصطلح بديل بجانب المصطلح المذكور، مثل:

- الفاصلة (أو الفصلة) علامة ترقيم شائعة.

٥- التمثيل لمجمل سابق، مثل:

- اعتمدت وزارة النقل مشروع صيانة شبكة الطرق إلى مدن المملكة الرئيسة: (الرياض، جدة، مكة المكرمة، جازان، حائل، ...).

القوسان المعقوفتان [ ]

وتسمى القوسان المركنان، والمعَقَّفان، والمعكفان، والحاصرتان. وتستخدم هذه العلامة لحصر كلام الكاتب أو المؤلف، عندما يكون في معرض إثبات نص بحرفه لكاتبٍ غيره، نحو:

- ورد في المادة الثالثة والثلاثين من نظام الدراسة والاختبارات للمرحلة الجامعية:

«يضع مدرس المقرر أسئلة الاختبار، ويجوز عند الاقتضاء [الوفاة، أو المرض، أو التوقيف، أو الخيانة] بناءً على اقتراح رئيس القسم أن يضعها من يختاره مجلس الكلية».

الفاصل المائل (/)

يفيد التقسيم. ويكتب في الحالات الآتية:

أ - للفصل في التاريخ بين اليوم والشهر والسنة، أرقاماً، مثل: ١٢/ ٢/ ١٤٢٥هـ، وللفصل بين التاريخ الهجري والميلادي، نحو: (١٤٠٠-١٤٢٠هـ/ ١٩٨٠-٢٠٠٠م).

ب - للفصل بين رقم الجزء ورقم الصفحة عند الإحالة إلى الكتاب متعدد الأجزاء، مثل: شذرات الذهب، ٩/ ١٧٠.

علامة المتابعة (=)

توضع في آخر الحاشية من الصفحة؛ إشارةً إلى أن الكلام لـه صلة، كما يوضع مثلها في أول الحاشية في الصفحة الآتية؛ إشارةً إلى أن الكلام في هذه الصفحة تابع لما في الصفحة السابقة.

ملحوظة:

علامات الترقيم التي تكتب بعد الكلمة مباشرة ولا يترك فراغ بينها وبين الكلمة التي تسبقها هي: (الفاصلة، الفاصلة المنقوطة، النقطة، النقطتان الرأسيتان، علامة الاستفهام، علامة التعجب، علامة الحذف، القوس الثاني، علامة التنصيص الثانية).

- علامات الترقيم التي توصل بالكلمة التي تليها ولا يترك بينهما فراغ هي: القوس الأول، علامة التنصيص الأولى.

أبرز المراجع التي أفدنا منها في هذا الموضوع، ويمكن الرجوع إليها؛ للاستزادة:

- إبراهيم، عبدالحليم: الإملاء والترقيم في الكتابة العربية، د.ط (القاهرة: دار غريب، د.ت).
- أبو بكر، أحمد محمد: القواعد الذهبية في الإملاء والترقيم، ط١ (أبها: مطابع الجنوب، ١٤١١هـ).
- الجموز، عبدالفتاح أحمد: فن الإملاء في اللغة العربية، ط١ (عَمَّان: دار عَمَّان، ١٤١٤هـ/ ١٩٩٣م).
- حسنين، أحمد طاهر (و) شحاتة، حسن: قواعد الإملاء العربي بين النظرية والتطبيق، ط١ (القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، ١٩٩٨م).
- الخطيب، عبداللطيف محمد: أصول الإملاء، ط١ (دمشق: دار سعدالدين، ١٩٩٤م).
- الصقلي، أبو الحسن علي بن أبي الفرج: كتاب في معرفة الضاد والظاء، تحقيق الدكتور حاتم صالح الضامن، ط٢ (بيروت: مؤسسة الرسالة، ١٤٠٥هـ/ ١٩٨٥م).
- عبدالغني، أيمن أمين: الكافي في قواعد الإملاء والكتابة وفقاً لقرارات مجمع اللغة العربية بالقاهرة، مراجعة الدكتور كمال بشر والدكتور محمود كامل الناقة، د.ط (القاهرة: دار التوفيقية للتراث، ٢٠١٢م).

- مجمع اللغة العربية بدمشق: قواعد الإملاء، د.ط (دمشق: مجمع اللغة العربية، ١٤٢٥هـ/ ٢٠٠٤م).
- مير علم، يحيى: دليل قواعد الإملاء ومهاراتها، الإصدار السابع والثمانون، ط١ (الكويت: مجلة الوعي الإسلامي، وزارة الأوقاف والشؤون الإسلامية، ١٤٣٥هـ/ ٢٠١٤م).
- هارون، عبدالسلام محمد: قواعد الإملاء، د.ط (القاهرة: دار الطلائع للنشر والتوزيع، ١٩٩٣م).
- ياقوت، محمود سليمان: فن الكتابة الصحيحة، د.ط (القاهرة: دار المعرفة الجامعية، ٢٠٠٣م).

من أشكال الكتابة الإداريّة:
المقوّمات والسّمات

يتغيّا هذا العنوان رسم الإطار العامّ للكتابة الإداريّة بوصفها نوعًا كتابيًّا مستقلًّا عن أنواع الكتابة الأخرى كالإبداعيّة والعلميّة؛ إذ تعني الكتابةُ الإداريّةُ الخطابَ الإجرائيَّ الصادرَ في مقامٍ تواصليّ رسميٍّ معيَّنٍ، فيه أوضاعُ التّخاطب (المخاطِب/ المخاطَب) لهدف وظيفيّ.

ويندرج في إطار الكتابة الإداريّة كافّة ما ينتج في الدّوائر الحكوميّة أو سواها من مكاتبات، ومراسلات، وبيانات، وسجلّات؛ ممّا يمكن الاصطلاح عليه بأشكال الكتابة الإداريّة الّتي يعبّر كل منها عن مقام كتابيّ مخصوص، له متطلّباته من حيث المحتوى، كما أنّ له مقوّماته من حيث الخطاب.

وقد انتخبنا من أشكال الكتابة الإداريّة ما هو ضروريٌّ، وأكثر تداولًا، وله صفة العموم بحيث ترتدّ إليه أنماطٌ كتابيّة؛ مع يقيننا بأنّ أشكال الكتابة الإداريّة قابلة لخاصّيّة التّحويل والتّوليد بما اقتضاه مقام التّواصل، واستدعته متطلّبات العمل الإداريّ.

ولعلّ أبرز أشكال الكتابة الإداريّة وفاق المحدّدات السّالفة: الرّسالة الإداريّة، والتّعميم، والتّواصل التّقنيّ، والتّقرير، والسّجلّ الحكوميّ، والإرشادات والتّعليمات، والإعلان، ومحضر الاجتماع، والملخّص، وجدول الأعمال.

ويجدر قبل تبيُّن هذه الأشكال الكتابيّة أنّ نستحضر ملحوظتين: إحداهما علميّة، والأخرى عمليّة. أمّا الملحوظة العلميّة؛ فتكمن في أصلٍ جامعٍ لتلك الأشكال الكتابيّة؛ حيث تتّحد في قيامها على محتوى وخطاب. وأمّا الملحوظة العمليّة؛ فتكمن في يقيننا بأنّ الأنموذج مؤسَّسٌ على الاحتياج الوظيفيّ.

كما اقتضت طبيعة مقاربة هذه الأشكال الكتابيّة أن يكون تناولها ببيان مفهوم الشّكل الكتابيّ، وإرساء مقوّماته، وسماته، ثمّ سَوْق نماذج مختلفة تستوعب الاحتياج العامّ، وقابلة للتّطوير وفاق ما يجدّ من متطلّبات في الدّائرة

الحكوميّة. وقد استقرّ استقراء الاحتياج وفاق ما أفرزنا من محدّدات إلى أنّنا سنتناول أشكال الكتابة الإداريّة الآتية:

أوّلًا-الرّسالة الإداريّة.

ثانيًا-التّعميم.

ثالثًا-التّواصل التّقنيّ.

رابعًا-التّقرير.

خامسًا-السّجلّ الحكوميّ.

سادسًا-الإرشادات والتّعليمات.

سابعًا-الإعلان.

ثامنًا-محضر الاجتماع.

تاسعًا-الملخّص.

عاشرًا-جدول الأعمال.

ولعلّنا قبل الشّروع في تناول هذه الأشكال نؤكد على ضرورة الاصطلاح على نوع الورق وكذا الخطّ وحجمه، وهوامش الصّفحة، والإخراج العامّ لها، ومتطلّبات الإطار من بسملة وشعار، وتعيين الجهة الوزاريّة والإدارة الفرعيّة، وتحديد الرّقم والتّاريخ، وتذييل كلّ ورقة بطرق التّواصل الهاتفيّة والبريديّة، وما جرى مجراها من موقع إلكترونيّ، أو الناسوخ (الفاكس)؛ حيث يؤسّس الاصطلاح وفاق ما نصّت عليه الأنظمة أو جرت عليه العادة؛ ممّا لا مشاحّة فيه بين المصطلِحِين، وهو ما يقتضي تكريس الجهد على ما يؤسَّس عليه الأنموذج من مقوّمات الشّكل، وأسس محتواه باعتبار أنّ الورقة الّتي يملؤها النّاسخ، والهيئة الّتي يكتب عليها؛ مستقرّةٌ تنتظر ماهيّة الكتابة، أو مادّة الصّياغة.

أوّلًا-الرّسالة الإداريّة:

يُصطلَح عليها بـ(الخطاب، أو الكتاب)، والمراد كل نصٍّ تواصليّ في شأن رسميّ ناشئ بين مرسِل ومرسَل إليه تحكمهما وضعيّة تخاطبٍ (من أعلى إلى أدنى أو بالعكس، أو من نظير إلى نظير مساوٍ له)، وقد تكون المراسلة داخليّة في منشأة واحدة، أو خارجيّة بينها وبين منشأة أخرى.

▪ مقوّمات الرّسالة الإداريّة:

- **استيفاء إعدادات الصّفحة**؛ ممّا قد يكون جاهزًا عبر مطبوعات الجهة الرّسميّة الّتي اعتمدت نوعيّة الورق، ومحتوياته الرّئيسة: بسملةً، وشعارًا، وتعيينًا للجهة أو الدّائرة، وأرقام التّواصل، ووسائله، ويُلحق بذلك نوع الخط المعهود وحجمه، وتسويد الأركان الرّئيسة الثّابتة للرّسالة الإداريّة كما سيأتي.
- **المرسَل إليه**: اللّقب الموائم لمقامه نحو: الأخ، سعادة، معالي، فضيلة، سموّ الأمير، ثمّ يُتبع بتعيين الاسم ثلاثيًّا -ما أمكن- مردَفًا بعبارة دُعائيّة ملائمة، نحو: رعاه إليه، حفظه الله، سلّمه الله، أيّده الله، ثمّ يوالي في السّطر التّالي بمنصبه الإداريّ، أو ما به تتعيّن وظيفته، نحو: مدير...، وزير...، ويمكن مباشرة المنصب الإداريّ من دون تعيين الاسم نحو: معالي وزير...
- **تحيّة السّلام**، ثمّ قطع القول بـ(بعد) أو (أما بعد)، ويلزم حال استخدام الأخرى إلحاق الفاء أوّل كلمة في الفقرة التّالية.
- **الموضوع**:

- عبارة استفتاحيّة إمّا تحيّة عابرة نحو: يسرّني، يسعدني، يطيب لي. وإمّا عبارة إحاليّة نحو: إشارة إلى ...، إجابة لكذا، أو مباشرة الموضوع بالقول: بخصوص كذا...

- عرض الموضوع حيث الحقائق مباشرة، وتتضمن الفكرة الرّئيسة، والقيد تاريخًا ورقمًا، والبرهان النّظاميّ، وإيضاح ما قد يتّصل بسير موضوع المراسلة.

- **التّوصية**: عبارة عن إيعاز أو توجيه، أو إيجاز الطّلب، أو تقديم مقترح حيال ما تقدّم.
- **الخاتمة**: تتضمّن الدّعاء، والتّحيّة، والسّلام.
- **المرسِل**: يوضع بمحاذاة اليسار، ويثبت فيه اسم الوظيفة أو الجهة الإداريّة، واسم الموظّف، والمصادقة توقيعًا وختمًا، وهناك من يستحسن استدراك اللّقب الرّسميّ بما فيه تلطّف نحو: أخوكم، الدّاعي لكم، الشّاكر.
- **المشفوعات أو المرفقات**: تثبت بمحاذاة اليمين أسفل الصّفحة بخطّ حجمه صغير، وتفهرس حسب ترتيبها في الخطاب، أو حسب الأهميّة.

سمات الرّسالة الإداريّة:

١- مراعاة مقام التّخاطب، إذ يساق اللّقب بما يلائم منزلة المرسَل إليه لدى المرسِل.

٢- تحرّي الكلمات المفتاحيّة الدّقيقة لكلّ عنصر من عناصر بناء الرّسالة الإداريّة: (المرسَل إليه، التّحيّة، الموضوع، التّوصية، الخاتمة، المـُرسِل).

٣- وضوح العرض، وتسلسله مع الإيجاز على نحو تورد فيه الفكرة الرّئيسة مشفوعةً بالتّفاصيل الدّاعمة (القيد، التّاريخ، النّظام).

٤- التزام الموضوعيّة، والنّأي -ما أمكن- عن الانفعال الذّاتيّ. ولا يدخل في ذلك ما يراعى في أدبيّات المراسلة من التّلطّف في العرض.

٥- توخّي الأسلوب المباشَر الرّصين الّذي يوصل المراد من غير لبس، أو احتمال.

٦- الاعتدال في مقدار الجمل أو العبارات، حيث لا تكون قصيرة جدًّا تناسب الموقف الانفعاليّ، ولا مطوّلة يكدّ الذّهن في تبيّن المراد، وإدراك غاية المراسلة.

٧- تحسُن صياغة المراسلة من معجم الجهة الإداريّة، حيث يكفل ذلك نجاعة التّواصل، فلكلّ إدارة معجمُها الخاصّ، حيث لإدارة شؤون الموظّفين أو الموارد البشريّة مصطلحاتٌ لا تستعملها الإدارة الماليّة، أو القانونيّة، أو الاتّصالات الإداريّة... وهكذا.

بسم الله الرحمن الرحيم

المملكة العربيّة السعوديّة
وزارة....
شؤون الموظّفين

الشعار

القيد:
التّاريخ:
المشفوعات:

سعادة الأستاذ:
مدير الإدارة القانونيّة:
السّلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

إشارة إلى خطابكم رقم (...) المؤرّخ في (...) بشأن الإنذارات الموجهة للموظّف: (الاسم) ذي الرقّم الوظيفيّ (الرّقم)؛ نفيدكم أنّه تلقّى ثلاثة إنذارات مؤرّخة -حسب المشفوع- بسبب تقصيره في أداء مهامه الوظيفية بناء على تقرير أدائه الوظيفيّ.

وبما أنّ إدارة شؤون الموظّفين قد استوفت في هذا الصّدد كافّة مهامّ المتابعة والتّدقيق؛ فإنّا نحيل كامل ملفّ الموظّف؛ لاستكمال ما يقتضيه حياله النظام.

آمل من سعادتكم التلطّف بالإيعاز بإجراء اللّازم.

ولكم خالص التّحيّة وفائق التّقدير

والسّلام عليكم ورحمة الله وبركاته

المشفوعات
- صورة الإنذار الأوّل.
- صورة الإنذار الثّاني.
- صورة الإنذار الثّالث.
- صورة تقرير الأداء الوظيفيّ.

مدير شؤون الموظّفين
الاسم:
التوقيع:
الختم:

المدينة
ص.ب
الرّمز البريديّ:
الهاتف:
النّاسوخ (الفاكس):
البريد الشبكيّ:
الموقع الرسمي:

ثانيًا-التّعميم:

توجيه إداريّ مُلزِم، يوافى به المرؤوسون أو الجمهور بهدف الإيضاح، أو التّنظيم، أو التّفسير، أو الاستدراك، أو نحو ذلك.

- مقوّمات التّعميم:

• **إعلان عبارة (تعميم) مع التّرميز وصفًا**، نحو: (وزاريّ، إداريّ، ماليّ)، أو رقمًا، أو التّعيين بالموضوع، نحو: (تعميم بشأن...)؛ إضافة إلى تأريخ صدوره.

• **قائمة المرسَل إليهم**: (أسماء، إدارات، مناصب).

• **التّحيّة أو السّلام**.

• **الموضوع**: (إيراد السّبب، أو المستند النّظاميّ، جوهر التّعميم إمّا بسرد الفكرة، وإمّا بسوقها في أفكار متسلسلة بعد التّمهيد بعبارة، نحو: (يراعى ما يلي، التّقيّد بما يلي).

• **الختام**: (توقيت سريان العمل بالتّعميم، التّنويه بالعناية بما ورد، التّلويح بالإجراء النّظاميّ حال التّهاون أو الإخلال، عبارة تحفيزيّة مع الشّكر).

• **المُرسِل**: (المنصب، الاسم، الاعتماد مع التّاريخ).

- سمات التّعميم:

- الوضوح في صياغة عنوانه، وعرض أفكاره.
- الإيجاز في العرض.
- جعل المسؤوليّة مشتركة بين صاحب السّلطة وجهة التّقيّد أو التّنفيذ.
- الدّقّة في الصّياغة على نحوٍ لا يُحتاج فيه إلى تفسير.

- تحديد تاريخ السّريان أو العمل به.
- التّلطّف في العبارة بما لا يُضعف ما عليه التّعميم من صرامة وحزم.

(الأنموذج)

تعميم إداريّ (٤٥) مؤرّخ في (...) بشأن...

- سعادة مدير إدارة شؤون الموظّفين.
- سعادة مدير إدارة التّعيينات والتّرقيات.
- سعادة مدير إدارة التّأدية والرّواتب.

السّلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع: نظرًا لما لوحظ...، وبناءً على المادّة... من نظام...؛ فإنّا نأمل التّقيّد بما يلي:

١- ....

٢- ....

٣- ....

علمًا أنّ هذا التّعميم سارٍ من تاريخ صدوره؛ آملين التّعاون لما فيه مصلحة الجميع؛ تجنّبًا لأيّة مساءلة قانونيّة، والله وليّ التّوفيق والتّسديد.

مدير عام الشّؤون الإداريّة والماليّة

الاسم:

التّوقيع:

التّاريخ:

ثالثًا-التّواصل التّقنيّ:

يندرج فيه صنوف التّواصل الجارية عبر التّقنيّة (نحو: البريد الشّبكيّ، الرّسالة النّصّيّة، التّغريدة)، ولعلنا نقتصر على هذه الثّلاث؛ لرواج استخدامها في الأجهزة الحكوميّة رغم ما بين مقوّماتها من اختلاف، إلا أنّا آثرنا ضمّها في إطار واحد.

أ - رسائل البريد الشّبكيّ:

▪ مقوّمات رسائل البريد الشبكيّ:

- المرسَل إليه (إلى): تعيين بريده الشّبكيّ، وفي حال تعدّد المستقبلين يحسن وضع بُرُدهم في النّسخة المخفيّة. أمّا إذا كان يراد إحاطة المسؤول بالإجراء، فيجدر إضافة بريد المسؤول؛ ليطّلع على ما يُنجَز من مراسلات.
- الموضوع: تحديد عنوان يكشف مضمون الرّسالة؛ لإدراك أهمّـيّتها، وتسهيل الرّجوع إليها حين الأرشفة.
- يراعى في نصّ الرّسالة ما يراعى من مقوّمات الرّسالة الإداريّة صياغةً ومحتوًى وآدابًا.
- يعمد المرسِل حين تكون الرّسالة جوابًا أنّ يحرّرها عبر الرّد؛ ليكتمل سياق المراسلة، وينهج ذلك حال توالي رسائل في موضوع واحد؛ لكي يكتمل السّياق، ويسهل استدعاؤها حين الحاجة.
- إذا كان هناك مرفق، فعلى المرسِل الإحالة إليه في نصّ الرّسالة، وعنونة (الملفّ)، وبيان الغاية من إرفاقه، والعدد إذا كان غير واحد.
- يمكن تضمين الرّسالة عبارة تفيد موعدًا لانتظار الرّد، أو أجلًا مسمًّى، كما يمكن طلب الإفادة بتسلّم الرّسالة مثلما تبادر بالإفادة حال تسلّم البريد؛ مبديًا عنايتك.
- يلزم مراجعة الرّسائل الّتي يعاد توجيهها بحيث يُحذف منها الفضول، أو ما يحيل إلى غير الجهة الرّسميّة إلا إذا كان المقصد إطْلاع قائمة المرسل إليهم.

- يجدر متابعة البريد الوارد، أو البريد غير المهمّ (Junk mail) الّذي ربّما يرد إليه بريد يحملك على اختيار إشارة (بريد ليس مزعجًا)؛ ليردك لاحقًا مباشرة في صندوق الوارد.

▪ سمات رسائل البريد الشّبكيّ:

تزيد عن سمات الرّسالة الإداريّة بما تختصّ به تقانةً من حيث:

- صيانة المراسلة من التّفشّي بضبط قائمة المرسل إليهم، ومراعاة خصوصيّة العناوين البريديّة.
- التّحقّق من سلامة الرّوابط الّتي تتضمّنها الرّسالة البريديّة، وكذا المرفقات من صور، أو مقاطع صوتيّة أو مرئيّة.
- ضغط (الملفّات) المرفقة بحيث لا تستغرق وقتًا حين التّحميل.
- إضافة عبارة احتياطيّة مفادها: «يمكن تجاهل هذه الرّسالة إذا كانت لا تعنيك، أو لا تهمّك».
- تُجرى المراسلات البريديّة بمعرّف واضح دالّ على الاسم الشّخصيّ، ومرتبط بالمنشأة أو جهة العمل.
- يمكن الإفادة من خدمات التّخزين السّحابيّة، أو النّسخ الاحتياطيّة؛ لتمكين المشاركين من الوصول إلى (الملفّات) حال الاحتياج.

(الأنموذج)



ب-الرّسالة النّصّيّة:

وسيلة تواصليّة لها رواجها تفي بأغراض كثيرة منها: (الإفادة، الموعد، التّرحيب، الاشتراك، التّنبيه)، وهي أيسر على المستفيد، وأكثر خصوصيّة. وتتضمن: الرسائل الواردة عبر تطبيقات الأجهزة الذكية مثل (الواتس أب) وغيره.

▪ مقوّمات الرّسالة النّصّيّة:

- **السّلام أو التّحيّة**، نحو: أسعد الله أوقاتك، طبت وطابت أوقاتك.
- **تعيين المرسَل إليه** مع لقبه إن كانت مراسلة خاصّة، وإن كانت عامّة؛ فيمكن وصف المستفيد بصلته بالمنشأة نحو: عزيزي المواطن، عزيزي العميل، العميل الكريم.
- **الموضوع**: يتضمّن قيد المعاملة، أو رقم الاشتراك، والإجراء الحالي الجاري تنفيذه، أو الموافاة بموعد لصاحب (ملفّ)، أو قضيّة، أو

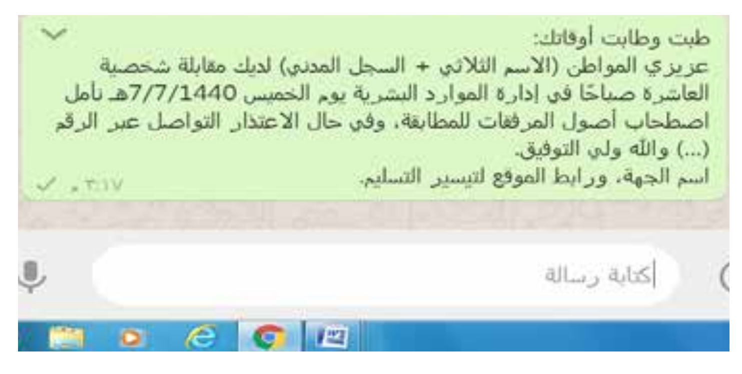
التّزويد برقم اشتراك، أو قيد، أو التّنبيه بمراجعة دائرة، أو قرب حلول موعد.

- **الختام**: يقتضيه محتوى الرّسالة؛ فقد تكون امتنانًا لخدمة العميل، أو ترحيبًا بأيّ استفسار، أو تحذيرًا من مغبّة تجاهل الرّسالة، أو تبليغًا بما ينجرّ عن ذلك.

سمات الرّسالة النّصّيّة:

- وضوح الفكرة.
- الإيجاز في التّعبير.
- التّلطّف في الخطاب.
- الإشعار بإحضار متطلّبات أو مرفقات.
- الموضوعيّة والمباشَرة بحيث لا تتضمّن انفعالًا ذاتيًّا، أو يكون الأسلوب غامضًا.
- إتاحة التّواصل للمتلقّي ببيان هاتف، أو بريد شبكيّ، أو نحو ذلك.
- إرفاق رابط الموقع لتيسير الوصول.

(الأنموذج)



ج-التّغريدة:

مقام تواصليّ حديث، كثير التّداول، ذو مساحة كتابيّة محدّدة بمئتين وثمانين حرفًا بما في ذلك علامات التّرقيم والضّبط بالشّكل؛ مما يقتضي إيلاء مقوّماتها وسماتها عناية.

مقوّمات التّغريدة:

- عبارة مفتاحيّة دالّة على نوع الحدث الاتّصاليّ، مثل: نعلن، نستقبل، ننصح، تحذير، نرحب، يدعوكم، بمناسبة كذا يسرّنا.
- الفكرة الرّئيسة أو الجوهر؛ مراعًى فيها استيفاء المحتوى.
- صلة الفكرة الرّئيسة بالمتلقّي.
- إرفاق ما يلزم من روابط يمكن اختصارها باستخدام موقع (bitly.com)، أو صور عالية الدّقّة.
- وصْل التّغريدة بوسم شهير (الهاشتاق #)؛ ليسهم في سيرورتها.
- الختام بالتّوصية، أو التّحيّة، أو الدّعاء، أو الامتنان والشّكر سلفًا حسب المحتوى، والمقصد من الخطاب.
- تضمين التّغريدة حسابات المعنيّين، ممّن يضيفون لها مصداقيّة أو مرجعيّة، أو يسهمون في رواجها.
- ترقيم التّغريدات حال تعدادها، وسَلْسَلَتها بإلحاق كلّ واحدة ردًّا على سابقتها؛ ليتّصل السّياق.

- سمات التّغريدة:

– الإيجاز مع الوضوح.

– الدّقّة في اختيار الألفاظ بحيث تكون المفردة مشرقة ذات وقع لدى المتلقّي.

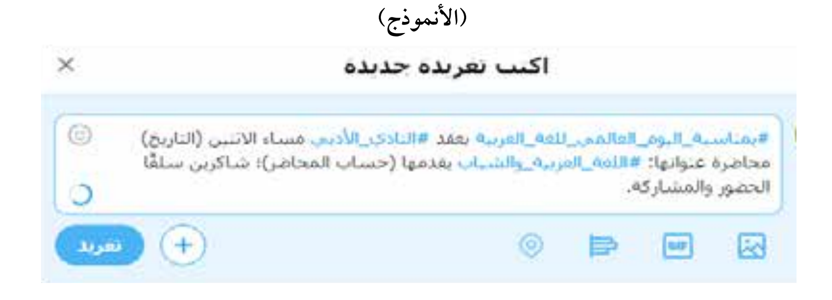
– قوّة الأداء الأسلوبيّ.

– التّكثيف الدّلاليّ.

– القدرة على تضمين الوسوم، والحسابات في سياق التّغريدة.

– التّخلّص من العوائق الأسلوبيّة نحو: العطف قبل اسم الموصول: ... والذي؛ إذ يقال: الّذي.

(الأنموذج)



رابعًا–التّقرير:

عرض حقائق وبيانات تتّصل بموضوع، أو منشأة معيّنة، يتضمّن التّحليل والنّتائج، ويُختم بالتّوصيات والمقترحات.

وتتعدّد أنواعه باعتبار الموضوع أو الهدف: فهناك تقارير وظيفيّة، وهناك تقارير طبيّة، وتقارير فنيّة. وباعتبار الزّمن: فهناك تقارير يوميّة عن حالة، وهناك شهريّة، وفصليّة، ونصف سنويّة، وسنويّة، أو ختاميّة. وتبعًا للنّوع

والزّمن يكون تصميم التّقرير وحجمه غير أنّا سنتناول الأصول العامّة لكتابة التّقرير الّتي يمكن أن يُلحق بها ما تستدعيه الحاجة.

- مقوّمات التّقرير:

- **عنوان التّقرير.**
- **البيانات العامّة:** الاسم، وما يحصل به التّعيين: (العمر، الوظيفة، الجنس...)، أو حقائق التّعيين: (رقم الهويّة، الرّقم الوظيفيّ، السّجلّ الطّبّـيّ...)، والزّمان، والمكان...
- **العرض:** إبداء الحقائق والمعلومات، ترتيب البيانات، إرفاق الصّور، أو العيّنات، تعيين الحالة والمشكلات.
- **التّحليل والنّتائج:** تعيين الأسباب، أو الدّوافع، أو الصّعوبات، أو العوائق، وتحديد أبرز ما انتهى إليه العرض من نتائج مجملة تعين في صياغة التّوصيات والمقترحات.
- **التّوصيات والمقترحات:** تتضمّن سبل العلاج، والإجراءات النّظاميّة، والمكاتبات الإداريّة في هذا الشّأن، واتّخاذ القرارات الإداريّة، وكلّ ما من شأنه المعالجة؛ كما يقترح ما من شأنه الوقاية، أو الحدّ من وقوع ما جرت معالجته.
- **المرفقات:** تقيّد فيه محاضر ضبط، أو عيّنات، أو صور، أو عروض مرئيّة، أو نحو ذلك ممّا تضمّنه العرض، أو التّحليل والنّتائج، أو التّوصيات والمقترحات.
- **الاعتماد الإداريّ:** ويتضمّن معدّ التّقرير فردًا أو مجموعة، ومعتمد التّقرير أو المرجع الإداريّ لإعداد التّقرير، وتصديق الجهة المسؤولة.

- سمات التّقرير:

- تحرّي الدّقّة والأمانة والموضوعيّة.
- التّأكّد من صحّة المعلومات أو البيانات.
- سعة الأفق في دراية الموضوع، وبُعد النظر في دراسته.
- الوضوح والمباشرة في نقل الحقائق، وتقييد النّتائج.
- توخّي التّرتيب في العرض، وسوْق ذلك بإيجاز وفاق تسلسل منطقيّ.
- الحرص في كتابة التّقرير على ما يعزّز ويبني، والابتعاد عن تصيّد الهفوات، أو تقييد ما لا يُغني إصلاحه رقيًّا وتطويرًا.

(الأنموذج)

تقرير عمل إداريّ

أولاً: البيانات الرّسميّة:
- الجهة الإداريّة: - اسم المسؤول الإداريّ: - الرّقم الوظيفيّ: - زمن إعداد التّقرير: - رمز المبنى:
ثانيًا: العرض:
- - -
ثالثًا: التّحليل والنّتائج:
- - -
رابعًا: التّوصيات والمقترحات:
- - -
خامسًا: المرفقات:
- - -
سادسًا: الاعتماد الرّسميّ:
١- اسم معدّ التّقرير، أو الأعضاء مع التوقيع: ٢- اسم معتمد التّقرير: ٣- مصادقة المسؤول:

خامسًا-السّجلّ الحكوميّ:

وعاء تحفظ به المعاملات، وتقيّد فيه المعلومات، ويمثّل النماذج المتداولة والنُّظم الإداريّة المتّبعة في المنشأة أو الدّائرة الحكوميّة، ولهذا يجري التّرميز بالأرقام أو الحروف مع قيد اسم السّجلّ أو البيان. و يندرج في السجل النّماذج، والبيانات، وما يدعى (استمارات).

مقوّمات السّجلّ الحكوميّ:

- استيفاء إعدادات الصّفحة كما هو متّبع في إطار كلّ أنموذج رسميّ؛ مع تقييد اسم السّجلّ ورمزه رقمًا أو حرفًا.
- تقسيم السّجلّ بناءً على الاحتياج، وأهمّ ما يحويه ثلاثة حقول: الرّقم التّسلسليّ:(م)، والبيان، والملاحظات، ويمكن إضافة ما يلزم مثل: (العدد، المرفق، سنة الإصدار، تاريخ الانتهاء، مكان الإقامة، الجنسية، الهاتف، البريد الشّبكيّ...)، وغير ذلك ممّا يفرضه الاحتياج وموضوع السّجلّ.
- الإقرار بصحّة البيانات إذا لزم الأمر.
- اسم المسؤول، أو الجهة الإداريّة، التّوقيع والمصادقة.
- يمكن وضع معلومات توضيحيّة، أو إرشادات أدنى السّجلّ أو أعلاه للإعانة والتّيسير.

سمات السّجلّ الحكوميّ:

- الوضوح في تقييد الاحتياج الإجرائيّ للسّجلّ بحيث يتّضح المراد من كلّ حقل أو مطلب.
- الدّقّة في ملء السّجلّ وتبويب البيانات.

- إخراج الحقول بشكل يستوعب ما يوضع فيها.
- الالتزام بالمسؤوليّة تجاه صحّة البيانات المقيّدة في السّجلّ.

(الأنموذج)

(١٠٠) عهدة

الإرشادات:

١-
٢-
٣-
٤-

م	البيان	العدد	تاريخ التّسليم	اسم الموظف	الملاحظات

إقرار

أقرّ أنا الموظّف: (الاسم)، ذو الرّقم الوظيفيّ: (...) قد تسلّمت ما ورد أعلاه، وأتعهّد بالمحافظة عليه، وتسليمه إذا دعا الأمر.

التوقيع:

المصادقة والاعتماد بالختم

الجهة الإداريّة:

الاسم:

التوقيع:

سادسًا-الإرشادات والتّعليمات:

قائمة منسدلة توافي بها الجهةُ الجمهور، تُؤسَّس على أفعال إنجازيّة (افعل/ لا تفعل)، ذات وظيفة توجيهيّة.

مقوّمات الإرشادات والتّعليمات:

- عنوان إشهاريّ بارز تُقَيَّد فيه عبارة (إرشادات أو تعليمات)، ويمكن إلحاق ما يخصّص ذلك وصفًا كأن يقال: إرشادات صحّيّة، أو تعليمات وظيفيّة.
- عبارة تخاطُبٍ نحو: أخي المواطن، عزيزي المريض، صديق البيئة...
- تقييد عبارة عامّة إذا لم يُخصّ العنوان الإشهاريّ بوصف كأن يقال: لسلامتك تقيّد بالإرشادات الآتية:
- تواتر الإرشادات أو التّعليمات.
- يمكن إرفاق صورة معبّرة عن مضمون الإرشادات أو التّعليمات الواردة.
- التّلطّف بعبارة ختاميّة نحو: سلامتك تهمّنا، أو شكرًا لتعاونك.
- إثبات الجهة الّتي صدرت عنها هذه الإرشادات أو التّعليمات مثل: إدارة الأمن والسّلامة، علاقات المرضى.

سمات الإرشادات والتّعليمات:

- انتقاء الألفاظ من معجم موضوع الإرشادات أو التّعليمات.
- انتهاء عبارات الإرشاد أو التّعليمات إلى أصل دلاليّ جامع.
- التّلطّف في الإرشاد أو توجيه التّعليمات، حتى وإن كانت العبارات تحذيريّة.

- تنويع الأداء الأسلوبيّ بين الصّيغ الإنجازيّة المباشرة، نحو: (افعل/ لا تفعل)، وغير المباشرة، نحو: (عليك، ينبغي، الحذر).
- بناء علاقة التّخاطب على أساس المشاركة التّوعويّة، لا السّلطة .
- الوفاء بكامل الاحتمالات الّتي تتّصل بموضوع الإرشادات أو التّعليمات.
- مراعاة التّسلسل المنطقيّ في تواتر الإرشادات أو التّعليمات؛ مع المراوحة أو المزاوجة بين السّماح والمنع قدر الإمكان.

(الأنموذج)

إرشادات صحّيّة

عزيزنا المصاب بداء السّكريّ:

حرصًا على سلامتك نتوجّه إليك بجملة من الإرشادات الصّحّيّة:

١-
٢-
٣-
٤-

رعاك ربّي وحماك.

مع تحيّات

عيادة التّغذية العلاجيّة

سابعًا-الإعلان:

خطاب إشهاريّ يهدف إلى التّرويج بإقناع المتلقّي، أو استمالته.

▪ مقوّمات الإعلان:

- العنونة بعبارة (إعلان)، أو عبارات أخرى دالّة على الأصل الدلاليّ للإعلان، نحو: (دورة تدريبيّة، محاضرة توعويّة).

- الكلمة المفتاحيّة: تعلن، أو يعلن، ويمكن سوْق عباراتٍ تفي بذلك، مثل: (يدعو، يعتزم، يفتتح، يختتم، يدشّن، بعون الله...).
- العرض: مضمون الإعلان.
- التّفاصيل الدّاعمة: (الزّمان، المكان، الشّروط، الأحكام...).
- إرفاق وسائل التّواصل: (الهاتف، البريد، تويتر...).
- تعيين الجهة المسؤولة، أو مرجع الإعلان.

سمات الإعلان:

- الإيجاز مع الوضوح.
- دقّة التّعبير مع السّلامة اللّغويّة.
- الإخراج الواضح للإعلان والتّفاصيل بحيث لا يندّ عن الانتباه أيّ شيء من التّفاصيل الدّاعمة.
- الحذر من المشتّتات ككثرة الألوان، أو تعدّد الصّور، أو تباين الخطوط، أو تخصيص أشكال كثيرة للمحتوى كدوائر أو نحو ذلك؛ لأن ذلك قد يفقد المتلقّي التركيز.
- الحرص على التّشويق إمّا بعباراتٍ، وإمّا بغموض شفيف في الصّياغة، وإمّا بملامسة الاحتياج...
- مراعاة تنوّع الجمهور إذا كان المستهدف متعدّدًا من حيث العمر، أو الجنس، أو الكفاية العلميّة.

ويلحق بهذه السمات اختيار الوقت المناسب للإعلان، والمكان، أو المنصّة الإعلاميّة؛ مع مراعاة مشاكلة الأسلوب والمضمون للمنصّة الإعلاميّة أو المكان.

(الأنموذج)

دورة تدريبية

تعتزم إدارة الموارد البشريّة عقد دورة تدريبيّة في الأعمال المكتبيّة (٨-١٢ ظهرًا) يومي الثلاثاء والأربعاء (التاريخ) في قاعة التدريب (A1).

الفئة المستهدفة: - الأمناء (السكرتارية).

يمكن التّسجيل عبر الرابط (...)، أو إرسال رسالة نصّيّة إلى الرّقم (...).

راجين للجميع دوام التّوفيق والسّداد.

إدارة الموارد البشريّة

ثامنًا-محضر الاجتماع:

هيكل تنظيميّ لمجريات الاجتماع بما يضمّه من أعمال وموضوعات، ومرفقات، وإحالات تعرض على الأعضاء لاتّخاذ التّوصيات أو القرارات.

مقوّمات محضر الاجتماع:

- الإطار العامّ: (تعيين الاجتماع اسمًا، وبيان رقم الجلسة أو الاجتماع، تحديد الزّمان يومًا وساعة بدءًا وانتهاءً، والمكان، تقييد الأعضاء مع رصد حالاتهم حضورًا أو اعتذارًا أو غيابًا).
- الموضوعات: يمكن سردها حسب الورود، ويحسن في حال كثرتها، أو كون الاجتماع يخصّ جهة عليا أن تطرح وفاق أبواب مصنّفة موضوعًا أو إداريًّا، وتذيّل بعبارة ما يستجدّ من أعمال لاستيعاب ما يطرأ؛ كما يوضع بابٌ عامّ يتصدّر الأبواب ليضمّ الموضوعات الحادثة من غير تبويب.

- المرفقات: يوضّح في نصّ موضوع الاجتماع وجودُ مرفق إذا تطلّب الأمر عرضه.
- التّوصية أو القرار: يعتمد ذلك على الصّبغة الّتي يضطلع بها الاجتماع؛ فقد تقصر مسؤوليّته عند حدود التّوصية، وقد تكون له صلاحيّة إصدار القرار.
- ويلحق بهذا ما يوثّق التّصويت حال اللّجوء إليه.
- المصادقة: توقيع الحاضرين، وتدوين لفظ (معتذر، أو غائب) إزاء اسم من لم يحضر؛ كما يمكن إرفاق أيّ تحفّظ حال تدوين عبارة أتحفّظ مشفوعةً بالتّوقيع.

وتجدر الإشارة إلى أنّ الاجتماعات تُجرى عبر أنظمة (إلكترونيّة) تُفترع فيها أيقونات تلبّي هذه الاحتياجات، وتفي بأيّ متطلّب طارئ.

سمات محضر الاجتماع:

- الدّقّة في استيفاء الإطار العامّ.
- إدراج الموضوعات وفاق نهج زمنيّ حسب الورود، أو موضوعيّ، أو اعتماد التّبويب.
- الوفاء بالمتطلّبات النّظاميّة لعرض الموضوع، وإرفاق ما هو ضروريّ لاتّخاذ القرار.
- الأمانة في عرض الموضوعات على نحوٍ يُفصح فيه الموضوع عن نفسه من غير محاولة تقديم الفهم للموضوع؛ حتى لا يُبنى التّصور على وصايةٍ من فهمٍ وسيطٍ ربّما جافى حقيقة الموضوع.
- الإيجاز في عرض الموضوعات، والبعد عن التّفاصيل غير المؤثّرة.
- الوضوح في صياغة التّوصيات أو القرارات حتى لا يقع لبس.

- الالتزام بصيغة محدّدة لعرض الموضوعات بحيث لا يلاحظ فرق بين موضوع وآخر متماثلين في الباب.
- الاصطلاح على صيغ جاهزة للتّوصيات نحو: (الموافقة، القبول، الرّفض، التّأجيل).

(الأنموذج)

محضر الاجتماع العاشر للموارد البشريّة

الأحد (التاريخ)

١-٣ ظهرًا

قاعة الاجتماعات (أ)

- الموضوع الأوّل: ترقية الموظّفين التّالية أسماؤهم إلى المرتبة التّاسعة، وهم:...

المرفقات: تقويم الأداء الوظيفيّ للمتقدّمين.

التّوصية أو القرار: التّوصية بالموافقة، والرّفع بذلك لإتمام الإجراءات النّظاميّة.

- الموضوع الثّاني: النّظر في إعارة الموظّف: (الاسم)، ذي الرّقم الوظيفيّ (...) إلى وزارة...

المرفقات: خطاب الجهة الرّاغبة في استعارة خدماته.

التّوصية أو القرار: التّوصية بالموافقة، والرّفع بذلك لإتمام الإجراءات النّظاميّة:

- ما يستجدّ من أعمال:

- إعادة النّظر في الحلقات التدريبيّة الّتي تعقدها إدارة الموارد البشريّة، واستقراء الاحتياج التّدريبيّ.

التّوصية أو القرار: تقرّر تكوين لجنة لدراسة الاحتياج، واقتراح مجالات التّدريب في ضوء دراسة الاحتياج.

قائمة الأعضاء

م	الاسم	التوقيع	الملاحظات

تاسعًا- الملخّص:

إيجازٌ يُبنى على فهم النّص الأصليّ واستيعابه، ويُؤدّى بصياغة واضحة، تهدف به إلى توفير الوقت والجهد، وعون المسؤول المتلقّي على استيعاب الموضوع استيعابًا يمكنه من اتّخاذ القرار أو إدراك المحتوى. وتجدر الإشارة إلى أنَّ التّلخيص أداة تُستخدم في مجالات كثيرة، ولها خطوات متّبعة تختلف من مجال إلى آخر.

مقوّمات الملخّص:

- الموضوع الرّئيس: تصاغ فيه الفكرة الكلّيّة للنّصّ مثل: (الاحتياج الوظيفيّ).
- المحاور والأفكار الرّئيسة: تقييد الأفكار الرّئيسة باتّباع خطوات التّلخيص: (القراءة الاستكشافيّة، قراءة ثانية لتحديد العناصر الرّئيسة، صياغة العناصر الرّئيسة بعد مراجعتها على النّصّ الأصليّ).
- إرفاق التّلخيص بالنّصّ الأصليّ؛ ليتيسّر الرّجوع إليه حال إرادة التّفاصيل.
- يمكن تذييل الملخّص بخلاصة يُعبَّر فيها عن جوهر الموضوع، والمقترح حياله.
- تخصيص موضع للقرار أو التّوجيه أو الإحالة.

سمات الملخّص:

- استيعاب الأفكار الرّئيسة، والوفاء بالمضمون الرّئيس للنّصّ الأصليّ.
- دقّة التعبير عن الأفكار الرّئيسة مع الوضوح والإيجاز.

- الالتزام بالموضوعيّة، وتحييد الانطباع الذّاتيّ في تصوير الأفكار الرّئيسة.
- استقلاليّة التّلخيص عن النّصّ الأصليّ بحيث لا يتضمّن إحالات تبطل وظيفته الرّئيسة.

(الأنموذج)

الموضوع: الاحتياج الوظيفيّ

المحاور: - العدد الإجماليّ للوظائف المطلوبة (   ).
- التصنيف الوظيفيّ.

الخلاصة: يتركّز الاحتياج في وظائف المراتب (٦، ٧، ٨) التي يمكن توفيرها بتحوير وظائف عليا.

القرار أو التّوجيه أو الإحالة:

عاشرًا-جدول الأعمال:

شكل تنظيميّ لإدارة المجريات الإداريّة اليوميّة تستمدّ نُظُمَها من محدّدات عدّة منها: (الضّرورة، الأهمّيّة، العاجل، المقام)، وغير ذلك ممّا يُستحضر حين الإعداد.

مقوّمات جدول الأعمال:

- الأعمال: رصد الأعمال بما تضمّ من لقاءات، واجتماعات، وأداء مكتبيّ، واتصالات.
- الزّمن: التّقرير الزّمنيّ لكلّ عمل من هذه الأعمال مع إيجاد مساحة بينيّة على سبيل التّحوّط.
- التّرتيب: ترتيب الجدول وفاق محدّدات مع قابليّة التّبديل لأيّ طارئ.

- التّصنيف: إدراك الأولويّات حين التّأصيل.
- التّنويع: المراوحة بين الأعمال بحيث لا تتوالى أعمال ذات مستوى واحد تركيزًا وجهدًا، أو طبيعة واحدة كمكتبيّة، أو ميدانيّة، أو نحو ذلك.

سمات جدول الأعمال:

- الدّقّة في تحديد نوع العمل، والالتزام -ما أمكن- بالتّوقيت.
- الإلمام بطبيعة الأعمال؛ لإدراك الزّمن الملائم لها قدرًا، وتوقيتًا.
- مراعاة ما قد تستدعيه الأعمال من موضوعات أو شخصيّات؛ ممّا شأنه إنجاح العمل الجاري.
- المرونة في إدارة الأعمال مع استحضار الأولويّات.

(الأنموذج)

جدول أعمال يوم الأحد (التاريخ)

٨-٣ ظهرًا

م	بيان الأعمال	الزّمن	التّصنيف	الملاحظات

تنويه:

نظرًا لكثرة الأشكال الكتابيّة الّتي يفرزها الاحتياج الإداريّ، أو تبتكرها الإدارة المكتبيّة بهدف تجويد العمل، وتحسين الأداء، وتوفير الجهد؛ فقد ساغ في الختام أن نعرض نماذج متعدّدة من غير تأطيرها بمقوّمات وسمات؛ لننبّه على ما ابتدأنا به من كون الشّكل الكتابيّ تلبية احتياج قائم يُشرع في تصميمه باستحضار ذلك الاحتياج.

وقد آثرنا سوْق بعض النّماذج الّتي لن تنقضي، لا لنعقد القول وحسب، بل ليكون في ذلك إدلالٌ على إمكانيّة التّصميم والإضافة داخل أروقة الإدارة، وفيما يلي بعض النّماذج:

(الأنموذج)

الإحالة

سعادة مدير:

☐ إدارة ...	☐ إدارة ...	☐ إدارة ...
☐ إدارة ...	☐ إدارة ...	☐ إدارة ...

التوصية

○ إجراء اللّازم.	○ المفاهمة	○ النّظر والدّراسة.
○ الاطّلاع.	○ الاعتماد.	○ الحفظ.

ولكم فائق التّحيّة والتّقدير.

مكتب المدير العامّ

(الأنموذج)

دعوة

يسرّ/ يطيب لـ (الجهة المنظّمة) أن تدعوكم يوم الأحد (التّاريخ) إلى حضور (...)؛ شاكرين سلفًا تلبية الدعوة.

العلاقات العامّة

في حال وجود رعاية، أو مناسبة يحسن التّصدير بذلك؛ فيقال: برعاية معالي ... يسرّنا، أو بمناسبة اليوم العالميّ للّغة العربيّة يطيب...

(الأنموذج)

أنموذج الإفادة

إلى من يهمّه الأمر/ أو التّسمية إذا كانت إجابة طلب رسميّ.

تفيد إدارة (...) أنّ المواطن/ الموظّف (الاسم)؛ ذا السّجل المدنيّ/ الرّقم الوظيفيّ (إيراد موضوع الإفادة)، ولطلبه أعطي هذه الإفادة.

والسّلام عليكم ورحمة الله وبركاته

مدير الإدارة:

الاسم:

التّوقيع:

التّاريخ:

الختم:

أبرز المراجع التي أفدنا منها في هذا الموضوع، ويمكن الرجوع إليها؛ للاستزادة:

- أتمتة المكاتب، علاء عبدالرّزّاق السالميّ، دار المناهج للنّشر والتّوزيع، عمّان، د.ط، ٢٠٠٦م.
- أساسيّات التّحرير وفنّ الكتابة بالعربيّة، د. حسين المناصرة، عمر محمد الأمين، د.مسعد الشّامان، مكتبة الرّشد، الرياض، ط١، ١٤٢٨هـ/ ٢٠٠٧م.
- التّحرير الإداريّ، أ. مميش علي، أ. رزّاق العربيّ، بإشراف أ. رشيد جحيف، الجمهوريّة الجزائريّة الديمقراطيّة الشّعبيّة، وزارة التّربية الوطنيّة، المعهد الوطنيّ لتكوين مستخدمي التّربية وتحسين مستواهم، دائرة البرامج والدّعائم التّكوينيّة، د.ط، ٢٠١٠م.
- التّحرير الأدبيّ، دراسات نظريّة ونماذج تطبيقيّة، د. حسين علي محمّد، مكتبة العبيكان، الرياض، ط٣، ١٤٢٢هـ/ ٢٠٠١م.
- التّحرير العربيّ، د. أحمد شوقي رضوان، د. عثمان بن صالح الفريح، عمادة شؤون المكتبات، جامعة الملك سعود، الرّياض، ط٥، ١٤١٥هـ/ ١٩٩٥م.
- التّحرير العربيّ، إعداد اللّجنة العلميّة بقسم اللّغة العربيّة وآدابها في كلّيّة الآداب بجامعة الملك سعود، مكتبة الرّشد، الرّياض، ط٥، ١٤٣٩هـ/ ٢٠١٨م.
- التّحرير العربيّ، د. عبدالعزيز الخثلان، د. أسامة عطيّة، د. عمر الأمين علي، المملكة العربيّة السّعوديّة، ط٢، ١٤٣٤هـ/ ٢٠١٣م.
- التّحرير العربيّ، أ.د. محمّد جمال، د. بدر المرشديّ، مطابع دار جامعة الملك سعود للنّشر، ط١، ١٤٤٠هـ/ ٢٠١٩م.
- التّحرير الكتابيّ، د. حمدان الزّهرانيّ، د. فهد اللّهيبيّ، د. سعد المطرفيّ، دار حافظ للنّشر والتّوزيع، جدّة، ١٤٣٧هـ/ ٢٠١٦م.
- دليل كتابة التّقارير، بشير العلّاق، مؤسّسة الدّراسات العربيّة، بيروت، د.ط، ٢٠١٠م.
- ضوابط الإملاء وفنون الإنشاء في لغتنا العربيّة، د. بهاء الدّين عايش، دار أسامة للنّشر والتّوزيع، الرّياض، ط١، ١٤٢١هـ.

- فنّ التّحرير العربيّ: ضوابطه وأنماطه، د. محمد صالح الشّنطيّ، دار الأندلس للنّشر والتّوزيع، حائل، ط٥، ١٤٢٢هـ.
- فنون الكتابة ومهارات التّحرير العربيّ، د. كمال زعفر علي، مكتبة المتنبيّ، الدمام، ط١، ١٤٣١هـ/ ٢٠١١م.
- الكتابة الوظيفيّة والإبداعيّة: المجالات، المهارات، الأنشطة، التّقويم، د. ماهر شعبان عبدالباري، دار المسيرة للنّشر والتّوزيع والطّباعة، عمّان، ط١، ١٤٣١هـ، ٢٠١٠م.
- المرشد في الإملاء والتّرقيم والتّحرير العربيّ، د. محمود شاكر سعيد، دار أسامة للنّشر والتّوزيع، الرّياض، ط٢، ١٤١٦هـ.
- مهارات إعداد وكتابة التّقارير والمذكرات والمراسلات، د.ن، د.ط، ٢٠١١م.
- الهداية إلى ضوابط الكتابة؛ إبراهيم عبدالمطّلب، شركة مركز كتب الشّرق الأوسط، القاهرة، ط٧، ١٩٧٢م.

الملاحق

• ملحق الهمزة:

اكـتُبْ، أَكْـتُبُ، أخطَأَ، يُخطِئُ، خطَأٌ، أخطَؤُوا، مُخْطِئين، مُخطِئاً، خاطِئٌ، أســاء، يُســيْءُ، يكافِئُ، مكافَأة، مكافِئٌ، كُـفْءٌ، كفئاً، أكفاء، أرسـل، رسـائِل، أُشـارِكُ، أمين، أُمناء، أوّل، أَوائِل، آخر، إتقان، إنصاف، إقرار، إكرام، إجراء، إعلان، انتهاء، أرجو، آمُلُ، بناءً، أَمر، الأمر، الأوامر، رَأَسَ، يرْأَسُ، مرْؤُوس، رئِيس، رؤساء، أجَّلَ، يُؤَجلُ، أَرَّخَ، يُؤَرّخُ، شؤُون، ضوْء، ضوْءًا، أضواء، جُزْءٌ، جزءًا جزءان، جزأين، أجزاءً، عِبْءٌ، عِبْئاً، أعباءً، أجدر، أفضل، أجدى، أكثر، أقل، أعضاء، أثناء، رؤساء، وزراء، إشراف، أشرف، استشراف، استشرف، استقدام، استقدم، الاستقدام، استفتاء، استثناء، استقبال، الاستقبال، استقبل، استغناء، استئناف، استأنف، استئذان، استأذن، مستأذن، استقال، أقال، أُقيل، اطّلاع، اطّلع، اكتمال، استكمل، اجتماع، اجتمع، الاجتماع، اسم، الاسم، وظائف، موظف، دوائر، مسؤول، نائب، مسائل، زملاء، زملاؤُنا، زملاءَنا، زملائِنا، أوامر، مبادئ .

• ملحق التاء:

إفادة، مناقصة، إشارة، موازنة (ميزانية)، مراقبة، مبادرة، مكافأة، مداولة، منافسة، مشاورة، مساءلة، مسألة، مسؤولية، مراجعة، مناقشة، وظيفة، مؤسسة، تزكية، مواظبة، استبانة، استقالة، إقالة، مشورة، مسَوَّدة، مدوَّنة، ترقية، ترقيات، قرارات، توصية، توصيات، مناولة، معاملة، معاملات، مراقبة، دائرة، رئاسة، رؤية، رشوة، مدة، فترة، فترات، قاعة، قاعات، وزارة، وزارات، مؤسسة، مؤسسات، شركة، شركات، علاوة، علاوات، كفاءة، كفاءات، إدارة، إدارات، لقاءات، اجتماعات، إجراءات، جدارة، جلسة، جلسات، هيئة، هيئات، ثقة، ثقات، صفة، صفات، أوقات، جهات، ساعة،

ساعات، ترجمة، ترجمات، كثيرة، كثيرات، قليلة، قليلات، صغيرة، صغيرات، كبيرة، كبيرات، علامة، علامات .

• ملحق بأبرز الأخطاء الشائعة في المكاتبات الإدارية:

شاعت في المكاتبات الإدارية بعض الأساليب التي ينبغي تجنبها، على الرغم من إجازة بعضها من بعض اللغويين المعاصرين :

الأسلوب الشائع	البديل الصحيح
كلفني المدير بإدارة القسم	كلفني المدير إدارة القسم
استلم الموظف المعاملة	تسلم الموظف المعاملة
أوشك الدوام على الانتهاء	أوشك الدوام أن ينتهي
أذن له بالانصراف	أذن له في الانصراف
يتميز عن الموظفين	يتميز من الموظفين
جلس الموظف لوحده	جلس الموظف وحده
المدير متواجد	المدير موجود
أعلن المدير عن موعد الدوام	أعلن المدير موعد الدوام
التزم الموظف بالدوام	التزم الموظف الدوام
حاز الموظف على ثقة مديره	حاز الموظف ثقة مديره
حرمه من الترقية	حرمه الترقية
كلما أخلصت في عملك؛ كلما ترقيت في السلم الوظيفي	كلما أخلصت في عملك؛ ترقيت في السلم الوظيفي
يبدأ الدوام من الساعة السابعة صباحاً وحتى الثانية ظهراً	يبدأ الدوام من الساعة السابعة صباحاً حتى الثانية ظهراً
لا يخفاكم الأمر	لا يخفى عليكم الأمر
فلانة عضوة المجلس	فلانة عضو المجلس

الأسلوب الشائع	البديل الصحيح
موظفوا المؤسسة	موظفو المؤسسة
نرجوا النظر في هذا الموضوع	نرجو النظر في هذا الموضوع
يحتاج الموظف مساعدة	يحتاج الموظف إلى مساعدة
آخذ المدير الموظف على أخطائه	آخذ المدير الموظف بأخطائه
ينبغي على الموظف الالتزام بالدوام	ينبغي للموظف التزام الدوام
خوّل إليه إدارة القسم	خوّله إدارة القسم
تم افتتاح الاجتماع	افتُـــتح الاجتماع
اجتمع مدراء الأقسام	اجتمع مديرو الأقسام
استناداً على المادة ...	استناداً إلى المادة ...
هذا الخطاب مؤداه كذا	هذا الخطاب فحواه كذا، أو خلاصته، أو مضمونه
الخطاب الآنف الذكر	الخطاب المذكور آنفاً
البند الأول	المادة الأولى / الفقرة الأولى
حضر مائة موظف	حضر مئة موظف
أما بعد، إن	أما بعد، فإن
صادق الوزير على الحكم	أجاز الوزير الحكم أو أمضاه، أو وافق عليه، أو صدّقه
حضر السكرتير	حضر أمين السر / كاتب السر / كاتم السر
اِعتذَرَ عن الحضور	اِعتذَرَ عن عدم الحضور، أو عن الغياب
هذه شهادة (بدل فاقد)	هذه شهادة (بدل مفقودة)
سأنجح في عملي إنشاء الله	سأنجح في عملي إن شاء الله
تشكلت اللجنة من ...	تكونت اللجنة من ...
أثبت الموظف كفاءته في العمل	أثبت الموظف كفايته في العمل

الأسلوب الشائع	البديل الصحيح
مع أن القرار واضح إلا أنه يخفى على الموظفين	مع أن القرار واضح، فإنه يخفى على الموظفين
احفظ الدوسييه	احفظ الـمِلَف / احفظ الإضبارة
هذا الموظف تتوفر فيه الصفات الحميدة	هذا الموظف تتوافر فيه الصفات الحميدة
طالما كان الموظف يعمل بإخلاص؛ فلن أتردد في مكافأته	مادام الموظف يعمل بإخلاص؛ فلن أتردد في مكافأته
استأنفت العمل في شهر جماد الأول	استأنفت العمل في شهر جمادى الأولى
استأنفت العمل في شهر جماد الثاني	استأنفت العمل في شهر جمادى الآخرة
اختتمت الدورة التدريبية الثالثة والتي نظمتها وزارة ...	اختتمت الدورة التدريبية الثالثة التي نظمتها وزارة ...
فلان عاطل عن العمل	فلان عاطل من العمل
قرار مدير المؤسسة لاغٍ	قرار مدير المؤسسة ملغًى
اختلف أعضاء اللجنة على الأمر	اختلف أعضاء اللجنة في الأمر
أخذ الموظف البدلات	أخذ الموظف الأبدال
تبلغ المخطئ الإنذار	بُلّغ المخطئ الإنذار، أو بلّغته إياه، أو أبلغته إياه
أخلص في عمله؛ وبالتالي استحق التكريم	أخلص في عمله؛ فاستحق التكريم
أتبعت الخطاب بخطاب آخر	أتبعت الخطاب خطاباً آخر
بما أننا أتممنا استعدادنا للاجتماع؛ فعلينا أن نفعل كذا	ولما كنا قد أتممنا استعدادنا للاجتماع؛ فإن علينا أن نفعل كذا
إنتاج الموظفين هذا العام أقل بكثير من إنتاج العام الماضي	إنتاج الموظفين هذا العام أقل جدًّا من إنتاج العام الماضي
نبَّه على الموظف بأن لا يتأخر	أمر الموظف بأن لا يتأخر، أو حذّره من التأخر
تنافس الموظفون على الإجادة	تنافس الموظفون في الإجادة

الأسلوب الشائع	البديل الصحيح
قاعة الإجتماع	قاعة الاجتماع
الإستقبال	الاستقبال

- **ملحق الجمل الجاهزة ومواضع استخدامها:**

التحية الافتتاحية : سلام الله عليكم ورحمته وبركاته، أمابعد :

بداية المدخل إلى الموضوع :

- فبناء على ما ورد في خطابكم ذي الرقم ....، والتاريخ ...
- فإجابة عن خطابكم ذي الرقم ....، والتاريخ ...
- فقد اطلعنا على خطابكم ذي الرقم ....، والتاريخ ...
- فأشير إلى خطابكم ذي الرقم ....، والتاريخ ...
- فإشارة إلى خطابكم ذي الرقم ....، والتاريخ ...
- فيسعدني أن أعرض على فضيلتكم ...
- فيطيب لي أن أشكر لكم تفضلكم بـــ ...
- فلا يخفى على سعادتكم ما حصل ...
- فإنني أحد موظفي الإدارة القانونية، ولدي رغبة في ...
- فلرغبتي في التعاون معكم ...
- فإيماناً منا بضرورة التعاون مع المؤسسات الخيرية ...
- فقد قرأت إعلانكم ...
- فأرفق لكم ....، راجياً التكرم بـــــ ...

ختام الرسالة:

- أشكر لكم جميل تعاونكم، و ...
- أسأل الله أن يطيل بقاءك رفيع القدر / نابه الذكر / مبتهجاً بشمول الكرامة ...
- أسأل الله أن يديمك ممتعاً بسوابغ نعمه / ممنوحاً أجلَّ النعم ...
- أسأل الله أن يبرم بالسداد أمورك / أن يمكن لك رفيع المراتب / أن يسيّر لك جميل الذكر / أن يبسط لك في كنف السعادة / أن يؤيدك بترادف الخير / أن يشكر لك جميل سعيك / أن يعلي شأنك / أن يثيبك خيراً.
- وتفضلوا بقبول تحياتي وتقديري، والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

• ملحق ببعض القرارات والتعميمات المتعلقة بالكتابة في المملكة العربية السعودية[1]

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
وجوب صياغة الصكوك وفق قواعد اللغة العربية.	من نظام تركيز القضاء الشرعي	الصادر بالتصديق العالي ذي الرقم (١٠٩) مادة (١٦)	٢٤/ ١/ ١٣٧٤هـ	
النص:				
الإسراع في تنظيم الصك من الضبط بعد انتهاء المُعاملة، وعرضِه على الحاكِم لإحالتِه إلى المُسجِّل بواسِطة رئيس الكُتَّاب، على أن يكون تنظيم الصك طِبق القواعِد العربية، مُختصراً اختِصاراً غير مُخِل، وأن يكون الصك خالياً من المسح والحك وما شاكل ذلك.				

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
الحث على تجنُّب الأخطاء النَّحويَّة والإملائيَّة في الخطابات والصكوك الصادرة من المحاكم، ومحاسبة الجهات التي تكثر فيها الأخطاء.	نائب رئيس القضاء	٣/٢٤٤٩	٢/ ٨/ ١٣٨٢هـ	

١- لمزيد من الاطلاع على هذه القرارات يمكن الرجوع إلى (مدونة قرارات اللغة العربية في المملكة العربية السعودية)، من إصدارات مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي لخدمة اللغة العربية، ١٤٣٦هـ/ ٢٠١٥م.

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
النص:				
لوحظ أنَّ كثيراً من الخطابات الصادرة من بعض المحاكم لا تخلو من الأخطاء النحوية والإملائية، وقد يكون من بين الكتابات استخلافات أو صكوك تخرج إلى خارج حدود بلادنا، وتكون مدعاة للسخرية والتندر بنا، ومما لا ريب فيه أن البلاد التي هي منبع اللغة العربية ومهدها الأول يجب على أهلها من الحفاظ على سلامة اللغة الفصحى في مخابراتها وفي مراسلاتهم أكثر مما يجب على غيرهم، وإنه لمن المؤسف حقًّا أن يقرأ الخطاب على القاضي فيختمه بختمة من غير أن يصلح من الأخطاء التي وقعت فيه؛ ومن أجل ذلك فإنه يجب على جميع المحاكم وكتابة العدل أن يلاحظوا كل ما يصدر عن دوائرهم وأن يقرأوه جيداً؛ حذراً من وجود أخطاء إملائية أو نحوية، وأن يحرصوا كل الحرص على أن تكون كتاباتهم سليمة من اللحن، جارية على الأفصح استعمالاً، ولا يجوز التساهل في شيء من ذلك أبداً؛ لأن إهمال هذه الحالة يزري بالدوائر الشرعية، ويضعف قيمة كتابها، ويبعث على التندر بما يصدر منها، وسوف نراقب مثل هذه الحالات، ونتتبع الجهات التي تكثر في كتاباتها الأخطاء؛ لمحاسبة المهملين، ومعرفة مصادر الضعف والإهمال، وفق الله الجميع.				

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
وجوب الدِّقة في تصحيح الأخطاء الإملائية.	إمارة منطقة القصيم	٢٧٥١١	١٤/١١/١٤٢٨هـ	
النص:				
...حيث يجب على النَّاسخ استخدام التِّقنية المتوفِّرة؛ لتصحيح الأخطاء الإملائية، مع زيادة الدِّقَّة من قبل الباحث ورئيس القسم في عملية التَّأكد من عدم وجود أخطاء بعد طباعتها من قبل النَّاسخ.				

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
اعتماد ذكر الرتبة بدون (أل) التعريف بحيث يصبح (فريق أول).	مدير شرطة منطقة الرياض	٣١١/ ض ك ٩	١١/ ٣/ ١٤٠٠هـ	
النص:				
...كما أننا لاحظنا أن إدارات الأمن العام تستبق (أل) التعريف على اسم فريق أول في خانة التوقيع، ولا نرى داعياً لذلك؛ فيعتمد أن تُذْكَر الرُّتبة بدون (أل) التعريف، بحيث يصبح (فريق أول). يعتمد العمل بموجبه بكل دقة وباستمرار، وإبلاغ جميع منسوبيكم بذلك.				

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
حول توحيد شكل الأرقام المستعملة في العالم العربي واستعمال الأرقام العربية الغبارية بدلاً من الأرقام الهندية المستخدمة حاليًّا.	ديوان رئاسة مجلس الوزراء	٢٠٨٦٠	٣/ ٩/ ١٤٠٣هـ	
النص:				
... وما أشار إليه سماحته من أنه تم عرض الموضوع في الدورة الحادية والعشرين المنفذة بمدينة الرياض، ابتداء من ١٧/ ٣/ ١٤٠٣هـ، فرأى المجلس أنه لا يجوز تغيير الأرقام المستعملة حاليًّا إلى الأرقام المستعملة في العالم الغربي؛لأسباب كثيرة، منها: أن ذلك خطوة من خطوات التغريب،ولأنه مظهر من مظاهر التقليد للغرب واستحسان طرائقه، ولأن جميع المصاحف والتفاسير والمعاجم والكتب المؤلفة الحالية تستعمل الأرقام الحالية في ترقيمها أو في الإشارة إلى المراجع... ولموافقتنا على ذلك؛ نرغب إليكم ابقاء الوضع على ماهو عليه.				

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
الاستمرار في استعمال الأرقام المستعملة حالياً في الكتابة العربية.	رئيس مجلس الوزراء	٥٠٥/١١/١ت	١٤٠٣/٩/١١هـ	

النص:

خلاصته:
إبلاغ صاحب الجلالة رئيس مجلس الوزراء الموقر بشأن الاستمرار في استعمال الأرقام المستعملة حاليًّا في الكتابة العربية؛ حيث تم عرض الموضوع على هيئة كبار العلماء وأوصت بذلك.

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
تجنب الأخطاء اللغوية في وسائل الإعلام.	رئيس مجلس الوزراء	٧/ ٣٥٣٠/ م	١٤٠٤/١١/١٥هـ	

النص:

صاحب المعالي وزير الإعلام ... بعد التحية:
لاحظنا بعض الظَّواهر المتفشية على اللسان العربي وفي أساليب الكتابة وفي وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية من صحافة وإذاعة وتلفاز. ومن بين تلك الظَّواهر التساهل في كتابة الأسماء كاملة في جميع المعاملات وغيرها بشكل واضح، لا يثير لبساً أو غموضاً. وحرصاً منا على وضع حد لهذه الأساليب؛ ومنعاً لاستشراء انتشار اللحن والاستعمالات غير الصحيحة في اللغة العربية؛ وحفاظاً على مكانتها، والتزاماً بالأسلوب الأصيل الذي درجت عليه هذه البلاد في تاريخها ومصادرها الرسمية؛ نرغب إليكم ملاحظة ذلك، والتأكيد على وسائل الإعلام المختلفة بالتزام قواعد اللغة العربية في جميع الاستعمالات، محادثة وكتابة وتخاطباً، مع التركيز على كتابة الأسماء بصورة واضحة، وأن يتبع اسم الشخص بكلمة (ابن)، ثم يذكر اسم أبيه في كامل تسلسل الاسم، ثم يذكر اسم العائلة ــ إن وجد ــ واتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها بث الوعي لدى المواطنين؛ لإدراك أهمية اللغة العربية والالتزام بها في جميع المجالات، فأكملوا ما يلزم بموجبه.

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
التَّأكيد على استخدام اللغة العربية في تحرير العقود ومرافقاتها والالتزام بقواعد اللغة العربية في جميع الاستعمالات... وأن يتبع اسم الشخص بكلمة (ابن) ثم يذكر اسم أبيه... وجوب جعل اللغة العربية أساساً للتعامل في المؤسسات والمصالح.	جامعة الملك فيصل	٩٣/ ١/ ١٧/ أ	٥/ ٣/ ١٤٢٢هـ	وهذا القرار تعميم للقرارات الآتية: - قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (٣/ ح/ ٩٥٧٤). - قرار رئيس مجلس الوزراء رقم (٧/ ١٧٢٤/ م). - قرار وزير الداخلية رقم (٥٦٧/ ق ع)

النص:

نأمل ضرورة التأكيد على منسوبيكم بمراعاة استخدام اللغة العربية في تحرير العقود ومرفقاتها ووثائقها المختلفة، والمراسلات التي تتم بين الجهات الحكومية والمؤسسات العامة وبين الشركات الأجنبية، وفي كافة المكاتبات والمراسلات... وجوب التزام قواعد اللغة العربية في جميع الاستعمالات مع التركيز على كتابة الاسم بصورة واضحة، وأن يتبع اسم الشخص بكلمة (ابن)، ثم يذكر اسم أبيه ... ووجوب استخدامها كأساس للتعامل في المؤسسات والمصالح المختلفة، وحث وسائل الإعلام والجامعات ودور النشر والجهات الرياضية على استعمال اللغة العربية ومصطلحاتها.

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
التأكيد على إتباع الاسم بكلمة (ابن).	نائب رئيس مجلس الوزراء	١٣٨٠/ م	١٠/ ١٢/ ١٤٢١هـ	وقد عممه وزير الداخلية برقم (٦٦١٦٣) وتاريخ ١٠/ ٦/ ١٤٣٣هـ.
النص:				
...وحيث لاحظنا أن ترادف الاسم (مثل: علي/ محمد/ عمر) لا يزال يتردَّد؛ نرغب إليكم التَّأكيد على إنفاذ ما قضت به الأوامر المشار إليها أعلاه بكل دقة، بحيث توضع الأسماء بطريقة واضحة وأن يتبع الاسم بكلمة (ابن) أو (أل) في المكاتبات والمدارس والوثائق والجوازات وتسجيل المواليد ووسائل الإعلام.				

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
التَّأكيد على إتباع الاسم بكلمة (ابن) وأن يؤخر اسم العائلة.	نائب رئيس مجلس الوزراء	٧/ ٣٨٥/ م	٢١/ ٩/ ١٤١٨هـ	
النص:				
...ونرغب إليكم التَّأكيد على إضافة كلمة (ابن) أو (أل) للأسماء في جميع المكاتبات، وفي المدارس، وعلى سمو وزير الداخلية إبلاغ الجهات المختصة بالوزارة.				

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
وجوب مراعاة قواعد العربية الفصحى في لوحات الإعلانات.	نائب رئيس مجلس الوزراء	١٧٧	١٤/ ١١/ ١٤١٠هـ	
	مرسوم ملكي	م/ ٣٥ المادة (١٥) من قواعد تنظيم لوحات الدعاية والإعلان	٢٨/ ١٢/ ١٤١٢هـ	
النص:				
يجب أن يكون الإعلان منسجماً مع عادات وتقاليد البلاد، وأن تتلاءم مادة الإعلان مع الذوق السليم، مع مراعاة أن تكون الصور والكتابات في إطار الآداب الإسلامية، وأن تراعى قواعد اللغة العربية الفصحى في نص الإعلان[1].				

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
التأكيد على التزام قواعد اللغة العربية في جميع الاستعمالات محادثة وكتابة وتخاطباً.	وزير التعليم العالي	٣٠/ ٦/ ٣/ ١٠٢٤٤/ ١	١٨/ ١١/ ١٤٠٤هـ	هو تعميم للقرار السابق لرئيس مجلس الوزراء (٤٨).

١ - عُدِّلت صيغة هذه المادة بقرار رئيس مجلس الوزراء ذي الرقم (٢٤٢) والتاريخ ٢٧/ ١٠/ ١٤٢١هـ؛ ليصبح نصها: «يجب أن يكون الإعلان منسجماً مع عادات وتقاليد البلاد، وأن تتلاءم مادته مع الذوق السليم، وأن تكون الصور والكتابات في إطار الآداب الإسلامية، مع التقيّد بقواعد اللغة العربية الفصحى، وبما يصدر من الجهات ذات العلاقة فيما يخص الضوابط الشرعية للإعلانات».

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
النص:				

معالي مدير جامعة الملك سعود

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته، وبعد:

تلقيت صورة من التوجيه السَّامي رقم (٧/ ٣٥٣٠/ م) وتاريخ ١٥/ ١١/ ١٤٠٤هـ (المرفق نسخة منه) الموجه لمعالي وزير الإعلام، بشأن ملاحظة بعض الظواهر المتفشِّية على اللسان العربي وفي أساليب الكتابة وفي وسائل الإعلام المقروءة والمسموعة والمرئية من صحافة وإذاعة وتلفاز، وإن من بين تلك الظواهر التَّساهل في كتابة الأسماء كاملة في جميع المعاملات وغيرها، بشكل واضح، لا يثير لبساً أو غموضاً، وحرصاً على وضع حد لهذه الأساليب، ومنعاً لاستشراء انتشار اللحن والاستعمالات غير الصحيحة في اللغة العربية، وحفاظاً على مكانتها، والتزاماً بالأسلوب الأصيل الذي درجت عليه هذه البلاد في تاريخها ومصادرها الرسمية؛ فقد رغب المقام الكريم التأكيد على وسائل الإعلام المختلفة بالتزام قواعد اللغة العربية في جميع الاستعمالات محادثة وكتابة وتخاطباً، مع التركيز على كتابة الأسماء بصورة واضحة، وأن يتبع اسم الشخص بكلمة (ابن)، ثم يذكر اسم أبيه في كامل تسلسل الاسم، ثم يذكر اسم العائلة ــ إن وجد ــ واتخاذ كافة الإجراءات التي من شأنها بثّ الوعي لدى المواطنين؛ لإدراك أهمية اللغة العربية، والالتزام بها في جميع المجالات، عليه آمل الاطلاع واعتماد موجبه وتطبيقه بكل دقة.

الملخص	جهة الإصدار	الرقم	التاريخ	ملحوظات
وجوب الدِّقة في تصحيح الأخطاء الإملائية.	إمارة منطقة القصيم	٢٧٥١١	١٤/ ١١/ ١٤٢٨هـ	
النص:				

...حيث يجب على النَّاسخ استخدام التَّقنية المتوفِّرة؛ لتصحيح الأخطاء الإملائية، مع زيادة الدِّقَّة من قبل الباحث ورئيس القسم في عملية التَّأكد من عدم وجود أخطاء بعد طباعتها من قبل النَّاسخ.

فهرس الكتاب

الموضوع	الصفحة
• **كلمة المركز**	٥
• **مقدمة الدليل**	٧
• **اللغة:**	١١
▪ اللغة ومفهومها	١٢
▪ وظائف اللغة	١٢
▪ اللغة وعلاقتها بالفكر وبالتفكير	١٥
▪ سمات لغة التفكير	١٧
▪ سمات لغة الحديث	١٨
▪ سمات لغة الكتابة	١٨
• **الكتابة:**	٢١
▪ ما الكتابة؟	٢٢
▪ وظائف الكتابة	٢٣

الموضوع	الصفحة
▪ أنواع الكتابة في اللغة العربية (من حيث الهيئة والرسم):	٢٣
١- الكتابة العثمانية (رسم المصحف الشريف)	٢٣
٢- الكتابة العروضية	٢٤
٣- الكتابة الإملائية (الاصطلاحية، القياسية)	٢٥
▪ أنواع الكتابة العربية من حيث الغايات والمقاصد:	٢٥
١- الكتابة الإبداعية :	٢٥
▪ سمات الكتابة الإبداعية	٢٦
▪ أجناس الكتابة الإبداعية	٢٦
٢- الكتابة الوظيفية:	٢٧
▪ سمات الكتابة الوظيفية	٢٨
▪ مجالات استخدامها	٢٩
▪ أشكال الكتابة الوظيفية	٢٩
▪ مراحل الكتابة:	٣١
١- مرحلة نشأة فكرة الكتابة وتطورها (مرحلة التخطيط):	٣٢
▪ دوافع الكتابة في العمل الإداري	٣٢
▪ وسائل تحديد فكرة الكتابة وتطويرها	٣٣
٢- مرحلة الكتابة (ظهور النص، تدوين النص، كتابة النص):	٣٥
▪ الجوانب التي يجب على الكاتب مراعاتها في مرحلة الكتابة	٣٥
▪ خطوات كتابة النص وبنائه	٣٦
٣-مرحلة مراجعة النص وتحريره:	٣٧
▪ أبرز وظائف مراجعة النص وتحريره	٣٧

الموضوع	الصفحة
▪ نوعا المراجعة	٣٨
• **الاتصال:**	٤١
أولاً- الاتصال العام:	٤٢
▪ المفهوم العام للاتصال	٤٢
▪ عناصر الاتصال ومكوناته:	٤٢
١-المرسِل (المصدر، أو المتصل، أو القائم بالاتصال)	٤٣
٢-الترميز (التشفير)	٤٤
٣-الرسالة	٤٤
٤-القناة (وسيلة الاتصال)	٤٤
٥-المرسَل إليه (المستقبل، أو المتلقي)	٤٤
٦-فك الترميز (فك التشفير)	٤٥
٧-السياق (المرجع، أو بيئة الاتصال)	٤٥
٨-عوامل التشويش	٤٥
٩-التغذية الراجعة (التغذية العكسية، رجع الصدى)	٤٦
▪ وظائف الاتصال:	٤٦
▪ التبادل والتعبير	٤٦
▪ التبليغ (الإعلان والإعلام)	٤٧
▪ التأثير والإقناع	٤٧
▪ أنماط الاتصال:	٤٧
▪ الانتقال ذو الاتجاه الواحد	٤٧
▪ الانتقال ذو الاتجاهين	٤٧
▪ وسائل الاتصال وأساليبه:	٤٨

الموضوع	الصفحة
▪ الاتصال اللفظي المنطوق وغير المنطوق (المكتوب)	٤٨
▪ الاتصال غير اللفظي (المحسوس)	٤٨
▪ أنواع الاتصال:	٤٩
▪ الاتصال الذاتي	٤٩
▪ الاتصال الشخصي	٤٩
▪ الاتصال الجمعي	٤٩
▪ الاتصال العام	٤٩
▪ الاتصال الوسطي	٤٩
▪ الاتصال الجماهيري	٥٠
ثانياً-الاتصال الإداري:	٥٠
▪ مفهوم الاتصال الإداري	٥٠
▪ أهمية الاتصال الإداري ووظائفه	٥١
▪ وسائل الاتصال الإداري:	٥٢
١ - الاتصال الكتابي:	٥٢
▪ مميزات الاتصال الكتابي	٥٣
▪ عيوب الاتصال الكتابي	٥٤
٢-الاتصال الشفهي:	٥٤
▪ مميزات الاتصال الشفهي	٥٥
▪ عيوب الاتصال الشفهي	٥٥
▪ أنواع الاتصالات الإدارية:	٥٦
١-الاتصال الرَّسمي:	٥٦

الموضوع	الصفحة
▪ الاتصال النازل	٥٦
▪ الاتصال الصاعد	٥٧
▪ الاتصال الأفقي	٥٨
▪ الاتصال المحوري	٥٨
٢- الاتصال غير الرَّسمي	٥٨
• **التحرير الإداري**	٦١
▪ مفهوم التحرير الإداري	٦٢
▪ أهمية التحرير في المنظومة الإدارية	٦٣
▪ مسؤولية المنشأة الإدارية في نجاح التحرير الإداري	٦٤
▪ مرتكزات التحرير الإداري:	٦٥
▪ الضوابط الشكلية	٦٥
▪ الضوابط القانونية	٦٥
▪ الضوابط اللغوية	٦٥
▪ الضوابط التنظيمية	٦٥
▪ مميزات الأسلوب الإداري:	٦٦
▪ السلامة اللغوية	٦٦
▪ الحياد	٦٦
▪ الموضوعية	٦٧
▪ مراعاة الأعراف	٦٨
▪ المجاملة واللباقة	٦٨
▪ المسؤولية	٧٠

الموضوع	الصفحة
▪ الحذر	٧١
▪ الوضوح والمباشرة	٧٢
▪ الدقة والمصداقية	٧٤
▪ الإيجاز	٧٥
▪ النفعية والفعالية	٧٧
▪ التوثيق	٧٩
▪ التحرير الإداري وعناصر الاتصال:	٨٠
١- المرسل	٨١
▪ أبرز سمات المحرِّر (الكاتب/ المرسل) الجيد	٨١
٢- المرسل إليه	٨٢
▪ أبرز الألقاب الاعتبارية والوظيفية	٨٣
٣- الرسالة (المحرَّات الإدارية)	٨٥
▪ أنواع المحررات الإدارية	٨٥
▪ أوصاف المحرَّرات الإدارية	٨٩
▪ سمات المحرَّرات الإدارية الجيدة:	٩٠
▪ السمات المضمونية للمحرَّرات الإدارية	٩١
▪ السمات الشكليَّة للمحرَّرات الإدارية:	٩٢
١-الترويسة (رأس الصفحة):	٩٣
▪ الترويسة الأفقية	٩٣
▪ الترويسة العمودية	٩٤
٢-التذييل	٩٥

الموضوع	الصفحة
٣-ورق الكتابة:	٩٥
■ اللون ودرجة سطوعه	٩٥
■ النوع:	٩٦
○ الطلاء	٩٦
○ السماكة	٩٧
○ الشفافية	٩٧
○ الخشونة	٩٧
الحجم/ المقاس	٩٨
٤-الهوامش	٩٩
٥-التباعد:	١٠٠
■ المسافة البادئة	١٠٠
■ التباعد السطري	١٠٠
■ التباعد الفقري	١٠٠
٦-العلامة المائية Water Mark	١٠٠
٧-خطوط الكتابة	١٠١
٨-المحاذاة:	١٠٣
■ المحاذة إلى اليمين	١٠٣
■ المحاذاة إلى اليسار	١٠٣
■ التوسيط	١٠٤
■ الضبط	١٠٤
٩-ترقيم الصفحات	١٠٤

الموضوع	الصفحة
• عناصر بناء النص المكتوب:	١٠٧
أولاً-اللفظة:	١٠٨
■ مفهومها وأبرز سماتها	١٠٨
■ سمات اللفظة الجيدة:	١١١
١- الجانب الدلالي (المعنوي):	١١١
■ التمييز بين الألفاظ المترادفة	١١١
■ استخدام اللفظة في سياقها المناسب	١١٤
■ البعد عن استخدام الألفاظ ذات الدلالات العامة	١١٦
■ تجنب استخدام الألفاظ ذات الإيحاءات السيئة	١١٧
■ استخدام الألفاظ المألوفة، والبعد عن الألفاظ الغريبة	١١٨
■ الدقة في استخدام المختصرات المعروفة المألوفة	١١٩
٢-الجانب البنائي (الصوتي/ الصرفي):	١٢١
■ أن تكون اللفظة عربية أو معربة	١٢١
■ أن تكون اللفظة سليمة البناء صحيحة الاشتقاق	١٢٥
■ أن تكون اللفظة غير عامية (دارجة) ولا مبتذلة	١٢٧
٣-الجانب الشكلي:	١٢٨
■ الالتزام بقواعد الرسم الإملائي	١٢٩
■ حسن الخط وسلامة رسم الحرف العربي في موضعه من الكلمة	١٢٩
■ الحرص على الضبط (التشكيل) عند الحاجة	١٣٠
ثانياً-الجملة:	١٣١
■ مفهوم الجملة	١٣١

الموضوع	الصفحة
■ النظام التركيبي للجملة (مكونات الجملة):	١٣١
١-علاقة التجاور	١٣٢
٢-علاقة الاقتضاء	١٣٢
■ أنواع الجمل:	١٣٥
١-الجملة المجرَّدة (البسيطة، المفردة)	١٣٦
٢-الجملة الممتدة	١٣٦
٣-الجملة المتعددة (المتداخلة)	١٣٦
٤-الجملة المركبة	١٣٧
■ سمات الجملة الإدارية المناسبة :	١٣٧
١-حسن اختيار الألفاظ	١٣٧
٢-السلامة النحوية	١٣٨
٣-مراعاة مقامات المتلقين وأحوالهم	١٣٩
■ احترام السلم الإداري والتدرج الوظيفي	١٣٩
■ موقف المتلقي من مضمون الجملة	١٣٩
■ حال المتلقي ومستواه الثقافي	١٤٠
٤-التوازن والخلو من الحشو	١٤٠
٥-الوضوح وعدم التعقيد	١٤٢
ثالثاً-الفقرة	١٤٣
■ مفهوم الفقرة	١٤٣
■ وظيفة الفقرة	١٤٣
■ البناء الخارجي للفقرة	١٤٤
■ البناء الداخلي للفقرة:	١٤٦

الموضوع	الصفحة
١-بناء الفكرة (البناء الكلي/ الروابط المعنوية):	١٤٦
■ التقسيم والتعداد	١٤٧
■ الانتقال من السؤال إلى الجواب	١٤٧
■ الانتقال من العام إلى الخاص	١٤٨
■ الانتقال من الخاص إلى العام	١٤٨
■ الانتقال من السبب إلى النتيجة	١٤٨
■ الانتقال من النتيجة إلى السبب	١٤٨
■ الترتيب المكاني	١٤٨
■ الترتيب الزمني (التصاعدي أو التنازلي)	١٤٩
■ الترتيب من السهل إلى المعقد	١٤٩
■ الترتيب من المألوف لغير المألوف	١٤٩
٢-بناء الجمل (البناء الجزئي)	١٤٩
أ-الجمل الاستهلالية أو الرئيسة أو المفتاحية	١٥٠
ب-الجمل المساندة أو المساعدة أو الثانوية	١٥٠
ج-الجمل الختامية	١٥١
■ سمات الفقرة الجيدة	١٥١
رابعاً-الأدوات والروابط اللفظية	١٥١
■ مفهوم الأدوات والروابط	١٥٢
■ أقسام العلاقات والروابط	١٥٢
أ-العلاقات النحوية	١٥٢
ب-العلاقات الدلالية (المعنوية/ العرضية)	١٥٣
ج-العلاقات اللفظية (الروابط اللفظية)	١٥٤

الموضوع	الصفحة
▪ الأدوات والروابط اللفظية	١٥٥
• **أسس الرسم الإملائي العربي:**	١٦٥
• **الهمزة وأنواعها:**	١٦٦
أولاً–الهمزة في بداية الكلمة :	١٦٦
١–همزة الوصل	١٦٦
٢–همزة القطع	١٦٧
ثانياً–الهمزة المتوسطة	١٦٨
١–تكتب على نَـبْـرَة (ياء ئـــــــــ)	١٦٩
٢–تكتب على واو	١٦٩
٣–تُكتب على ألف	١٦٩
٤–تُكتب على السطر	١٧٠
ثالثاً–الهمزة المتطرفة	١٧٠
١–تُكتب على ألف	١٧٠
٢–تُكتب على واو	١٧٠
٣–تُكتب على ياء	١٧٠
٤–تكتب على السّطر	١٧٠
• **التاءان المتطرفتان (المربوطة، والمبسوطة) والهاء**	١٧١
أولاً–التاء المربوطة	١٧١
ثانياً–التاء المبسوطة	١٧١
ثالثاً–الهاء	١٧٢
• **الألف المتطرفة**	١٧٣
• **الفرق بين الظاء والضاد**	١٧٥

الموضوع	الصفحة
• **مواضع الوصل والفصل**	١٧٦
• **مواضع الزيادة والحذف**	١٧٨
• **كتابة الأعداد بالأرقام أو الحروف:**	١٨٠
▪ قراءة العدد	١٨٠
▪ أحوال اقتران العدد بالمعدود	١٨٠
▪ تعريف العدد وتنكيره	١٨٣
▪ صوغ العدد على وزن فاعل	١٨٣
• **علامات الترقيم:**	١٨٥
▪ أنواعها	١٨٥
▪ أهميتها	١٨٥
▪ علامات الترقيم الرئيسة في الكتابة العربية	١٨٦
• **من أشكال الكتابة الإداريّة: المقوّمات والسّمات:**	٢٠١
أوّلًا–الرّسالة الإداريّة:	٢٠٤
▪ مقوّمات الرّسالة الإداريّة	٢٠٤
▪ سمات الرّسالة الإداريّة	٢٠٥
ثانيًا–التّعميم	٢٠٨
▪ مقوّمات التّعميم	٢٠٨
▪ سمات التّعميم	٢٠٨
ثالثًا–التّواصل التّقنيّ:	٢٠٩
أ – رسائل البريد الشّبكيّ:	٢١٠

الموضوع	الصفحة
■ مقوّمات رسائل البريد الشبكيّ	٢١٠
■ سمات رسائل البريد الشّبكيّ	٢١١
ب-الرّسالة النّصّيّة:	٢١٢
■ مقوّمات الرّسالة النّصّيّة	٢١٢
■ سمات الرّسالة النّصّيّة	٢١٣
ج-التّغريدة:	٢١٤
■ مقوّمات التّغريدة	٢١٤
■ سمات التّغريدة	٢١٥
رابعًا-التّقرير:	٢١٥
■ مقوّمات التّقرير	٢١٦
■ سمات التّقرير	٢١٧
خامسًا-السّجلّ الحكوميّ:	٢١٩
■ مقوّمات السّجلّ الحكوميّ	٢١٩
■ سمات السّجلّ الحكوميّ	٢١٩
سادسًا-الإرشادات والتّعليمات:	٢٢١
■ مقوّمات الإرشادات والتّعليمات	٢٢١
■ سمات الإرشادات والتّعليمات	٢٢١
سابعًا-الإعلان:	٢٢٢
■ مقوّمات الإعلان	٢٢٢
■ سمات الإعلان	٢٢٣

الموضوع	الصفحة
ثامنًا-محضر الاجتماع:	٢٢٤
▪ مقوّمات محضر الاجتماع	٢٢٤
▪ سمات محضر الاجتماع	٢٢٥
تاسعًا- الملخّص:	٢٢٧
▪ مقوّمات الملخّص	٢٢٧
▪ سمات الملخّص	٢٢٧
عاشرًا- جدول الأعمال:	٢٢٨
▪ مقوّمات جدول الأعمال	٢٢٨
▪ سمات جدول الأعمال	٢٢٩
• **تنويه**	٢٣٠
• **الملاحق**	**٢٣٥**
▪ ملحق الهمزة	٢٣٦
▪ ملحق التاء	٢٣٦
▪ ملحق بأبرز الأخطاء الشائعة في المكاتبات الإدارية	٢٣٧
▪ ملحق الجمل الجاهزة ومواضع استخدامها	٢٤٠
▪ ملحق ببعض القرارات والتعميمات المتعلقة بالكتابة في المملكة العربية السعودية	٢٤٢

هذه الطبعة **إهداء من المركز**
ولا يسمح بنشرها ورقياً أو تداولها تجارياً



يعمل مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي لخدمة اللغة العربية على تعزيز خدماته في المجالات المتنوعة لخدمة اللغة العربية وعلومها، إذ ينطلق من رؤية موحّدة في أعماله عامة – ومنها برنامج النشر – وذلك بأن يطلق برامجه ودراساته في المجالات التي تفتقر إلى جهود نوعية، أو التي تحتاج إلى تكثيف العمل فيها.

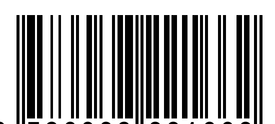
ووعياً من مركز الملك عبدالله بن عبدالعزيز الدولي لخدمة اللغة العربية بأنه مرجعية لغوية رسخت حضورها ومكانتها على مختلف الأصعدة، وبوظيفته في خدمة العربية، وتعزيز استخداماتها في الميادين كافة؛ جاءت فكرة إعداد دليل مرجعي للكتابة الوظيفية في المؤسسات الحكومية والأهلية في المملكة العربية السعودية، يلبي حاجة الموظفين المشتغلين في إعداد المكاتبات الإدارية إلى دليل علمي ميسر، يُرجع إليه في توحيد الرسم الكتابي العربي في المملكة العربية السعودية، وحاجتهم كذلك إلى بيان أدبيات الكتابة الوظيفية باللغة العربية شكلاً ومضموناً.

ولتحقيق هذه الغاية النبيلة كوَّن المركز فريقاً علمياً، يجمع أعضاؤه بين الخلفية العلمية النظرية (عبر عملهم في الجامعة وتدريسهم لمقررات التحرير والمهارات الكتابية)، وبين الممارسة الإدارية العملية (عبر ممارستهم العمل الإداري، وتقديمهم الدورات التدريبية للموظفين في هذا المجال)؛ لإنتاج دليل شامل، يغني جميع المشتغلين في العمل الإداري، الراغبين في ضبط مخرجاتهم اللغوية، وتجويدها.

ويسعد المركز بالعمل مع المؤسسات والأفراد المختصين والمهتمين في خدمة لغتنا العربية، وتكثيف الجهود والتكامل نحو تمكين لغتنا، وتحقيق وجودها السامي في مجالات الحياة.







ص.ب ١٢٥٠٠ الرياض ١١٤٧٣
هاتف:٠٠٩٦٦١١٢٥٨٧٢٦٨ – ٠٠٩٦٦١١٢٥٨١٠٨٢
البريد الإليكتروني: nashr@kaica.org.sa